



OUVIDORIA
MAPA

Relatório Anual de Gestão 2024

Ministério da Agricultura e Pecuária - MAPA



Edição Única | Ano 2025

Elaboração, distribuição, informações:

Ouvidoria - Ministério da Agricultura e Pecuária
Esplanada dos Ministérios, Bloco D - Térreo
CEP: 70043-900 Brasília - DF
Tel.: (61) 3218-2089
E-mail: ouvidoria@agro.gov.br

Editorial:

Coordenação geral

Maria das Graças Gonçalves Salles
Alex Augusto Gonçalves

Equipe técnica

Ana Flávia Sena Silva
Gabriel Yan Monsuete Abreu
Leticia Nunes dos Santos
Marcelina da Silva Rezende
Lídia Rodrigues Aguiar
Patrícia Dias de Brito
Israel Vieira de Souza

Coordenação editorial

Beatriz Pinheiro Martins (Estagiária)
Israel Vieira de Souza

Institucional



LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA

Presidente da República



LUIS RENATO DE ALCANTARA RUA

Secretário de Comércio e Relações Internacionais
do Ministério da Agricultura e Pecuária



CARLOS HENRIQUE BAQUETA FÁVARO

Ministro de Estado da Agricultura e Pecuária



PEDRO ALVES CORRÊA NETO

Secretário de Inovação, Desenvolvimento Sustentável, Irrigação
e Cooperativismo do Ministério da Agricultura e Pecuária



IRAJÁ REZENDE DE LACERDA

Secretário Executivo do Ministério da Agricultura
e Pecuária



CARLOS ERNESTO AUGUSTIN

Assessor Especial do Gabinete do Ministério
da Agricultura e Pecuária



GUILHERME CAMPOS JÚNIOR

Secretário de Política Agrícola do Ministério da
Agricultura e Pecuária



CARLA MADEIRA GONÇALVES SIMÕES DOS REIS

Chefe de Assessoria Especial de Comunicação Social
do Ministério da Agricultura e Pecuária



CARLOS GOULART

Secretário de Defesa Agropecuária do
Ministério da Agricultura e Pecuária



MARIA DAS GRAÇAS GONÇALVES SALLES

Ouvidora do Ministério da Agricultura e
Pecuária



Sumário

SUMÁRIO EXECUTIVO	06
APRESENTAÇÃO	07
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA	08
NOSSA EQUIPE	09
ÁREAS TÉCNICAS DO MINISTÉRIO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA ATENDIDAS PELA OUVIDORIA	10
CANAIS DE ATENDIMENTO	11
CANAIS ALTERNATIVOS DE ATENDIMENTO	12
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	13
MANIFESTAÇÕES EM 2024	14
DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES	15
ASSUNTOS E SUBASSUNTOS	16
SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES CADATRADAS	17
REPRESENTATIVIDADE DAS ÁREAS TÉCNICAS	19
ÓRGÃOS DE ASSISTÊNCIA DIRETA E IMEDIATA AO MINISTRO	21
SECRETARIA EXECUTIVA (SE)	22
ÓRGÃOS ESPECÍFICOS SINGULARES	23
DEPARTAMENTOS DA SDA	24
SERVIÇOS DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS DE ORIGEM ANIMAL - SIPOA'S	25
SUPERINTENDÊNCIAS DE AGRICULTURA E PECUÁRIA - SFA'S	26
PESQUISA DE SATISFAÇÃO/RESOLUTIVIDADE	27

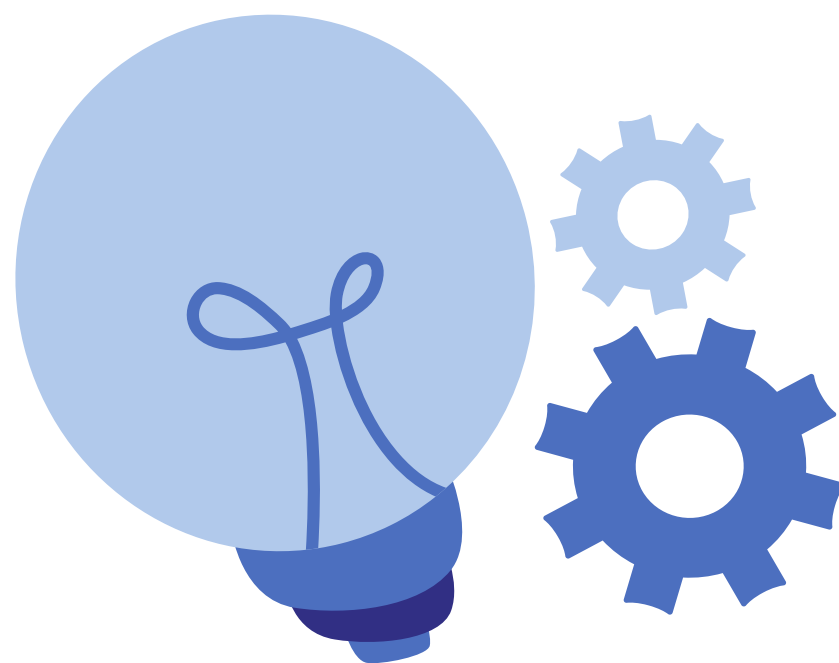


Sumário

CANAL DE DENÚNCIA	28
DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES À CORREGEDORIA POR CATEGORIA	29
DENÚNCIAS RELACIONADAS À FISCALIZAÇÃO AGROPECUÁRIA	30
PRINCIPAIS IRREGULARIDADES REGISTRADAS	31
TIPOS DE EMPRESAS MAIS DENUNCIADAS	32
MANIFESTAÇÕES QUE RESULTARAM EM OPERAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO	33
REUNIÕES, EVENTOS E CAPACITAÇÕES	35
RESULTADOS ALCANÇADOS 2024	39
CARTA DE SERVIÇO	40
AÇÃO DE COMUNICAÇÃO	41
PAINEL DA OUVIDORIA/PORTAL DA OUVIDORIA	43
PLANO DE AÇÃO 2025	44
CONSIDERAÇÕES FINAIS	45
ANEXO I	46

Sumário Executivo

Este relatório tem como finalidade apresentar um panorama das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Ministério da Agricultura e Pecuária (MAPA) no ano de 2024. Os dados foram obtidos da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, painéis internos e planilhas. Desta forma, este relatório está organizado em três eixos principais:

**1**

Apresentação da estrutura e funcionamento da Ouvidoria, incluindo os canais de acesso e os dados gerais das manifestações recebidas.

2

Análise das demandas recebidas, com foco nos problemas mais recorrentes e nas ações tomadas para solucioná-los.

3

Estratégias implementadas pela Ouvidoria com o objetivo de aprimorar os serviços oferecidos.



Apresentação

A Ouvidoria do Ministério da Agricultura e Pecuária – MAPA, em cumprimento ao disposto no artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública, apresenta o **Relatório Anual de Gestão de 2024**.

Por meio dele, reafirma-se o compromisso com a escuta ativa e com a melhoria contínua dos serviços oferecidos, promovendo uma gestão pública mais responsiva, acessível e orientada ao interesse coletivo.



Ouvidoria do Ministério da Agricultura e Pecuária

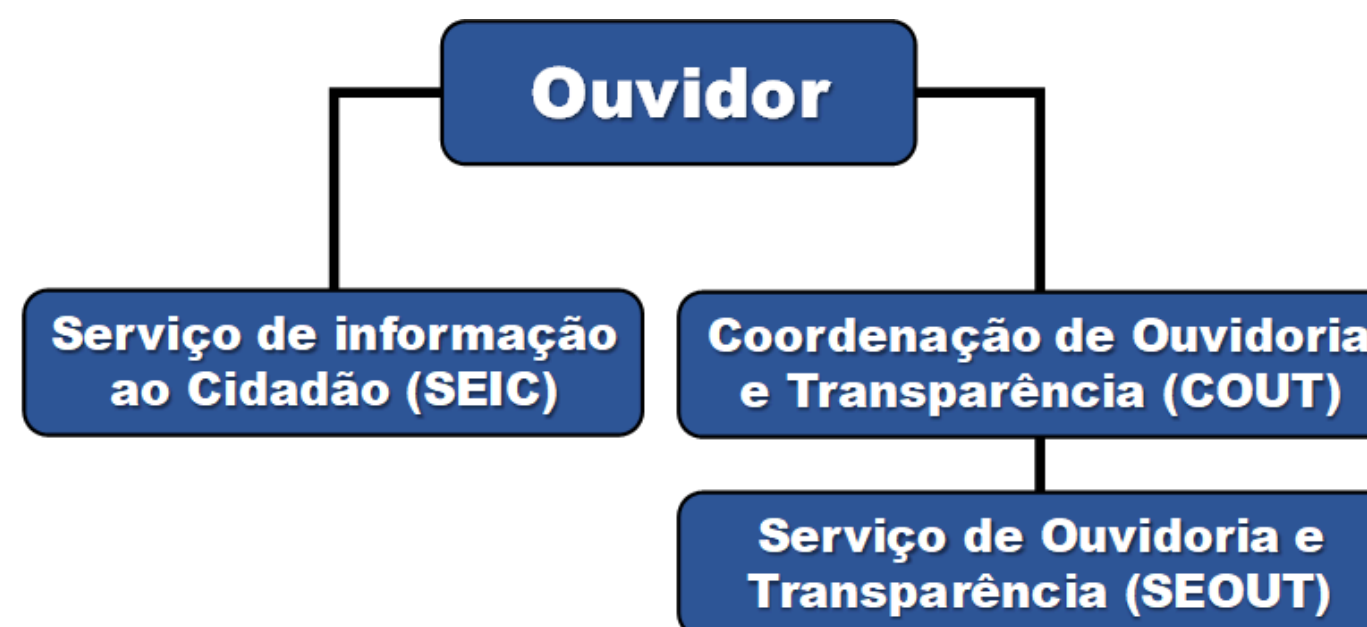


A Ouvidoria está vinculada ao Gabinete do Ministro, e atua como canal direto de comunicação entre a sociedade e o Ministério. Sua principal função é receber, analisar e dar tratamento às manifestações registradas na Plataforma Fala.BR, garantindo sua efetividades. Além disso, a Ouvidoria é o ponto central para o recebimento de denúncias e mediação de conflitos entre cidadã(o)s e a Administração Pública, seguindo as diretrizes da Controladoria-Geral da União (CGU). As responsabilidades da Ouvidoria estão previstas na Lei nº 13.460/2017 e no Decreto nº 11.332/2023, que define sua estrutura dentro do MAPA.

Para aprimorar a gestão das manifestações, a Ouvidoria utiliza ferramentas como:

- **Painel da Ouvidoria** – Plataforma que permite a análise de dados das manifestações recebidas, incluindo volume, tipos, assuntos mais recorrentes, prazos de atendimento e áreas técnicas responsáveis.
- **Planilha de Controle Interna de Manifestações** – Ferramenta de acompanhamento interno que organiza e monitora as demandas, garantindo que todas sejam tratadas dentro do prazo.
- **Córtex Ouvidoria** – Sistema que centraliza informações e auxilia na análise e tomada de decisões, oferecendo um panorama detalhado das manifestações e auxiliando na melhoria contínua dos serviços prestados.

A Ouvidoria do MAPA, está estruturada de acordo com o fluxograma abaixo e conta com outras áreas de apoio, garantindo um atendimento eficiente e transparente para a sociedade.



Nossa Equipe

GESTORES DA OUVIDORIA



GRAÇA SALLES
Ouvidora



ALEX AUGUSTO
Coordenador de Ouvidoria
e Transparência



VAGO
Chefe de Serviço de
Ouvidoria e Transparência

APOIO AO GABINETE DA OUVIDORA



**ANDRÉIA
NASCIMENTO**

ASSESSORIA TÉCNICA



ISRAEL SOUZA



PATRÍCIA BRITO

ANALISTAS DO SERVIÇO DE OUVIDORIA



**MARCELINA
REZENDE**



LETÍCIA SANTOS

ESTAGIÁRIA



BEATRIZ MARTINS



LÍDIA AGUIAR



ANA SENA



**GABRIEL
MONSUETE**



Canais de Atendimento



POR CORRESPONDÊNCIA

Ouvidoria - Ministério da Agricultura e Pecuária
Esplanada dos Ministérios, Bloco D - Térreo
CEP: 70043-900 Brasília - DF



ATENDIMENTO PRESENCIAL

Sala de Acolhimento da Ouvidoria
Ouvidoria - Ministério da Agricultura e Pecuária
Esplanada dos Ministérios, Bloco D - Térreo



POR VIDEOCONFERÊNCIA

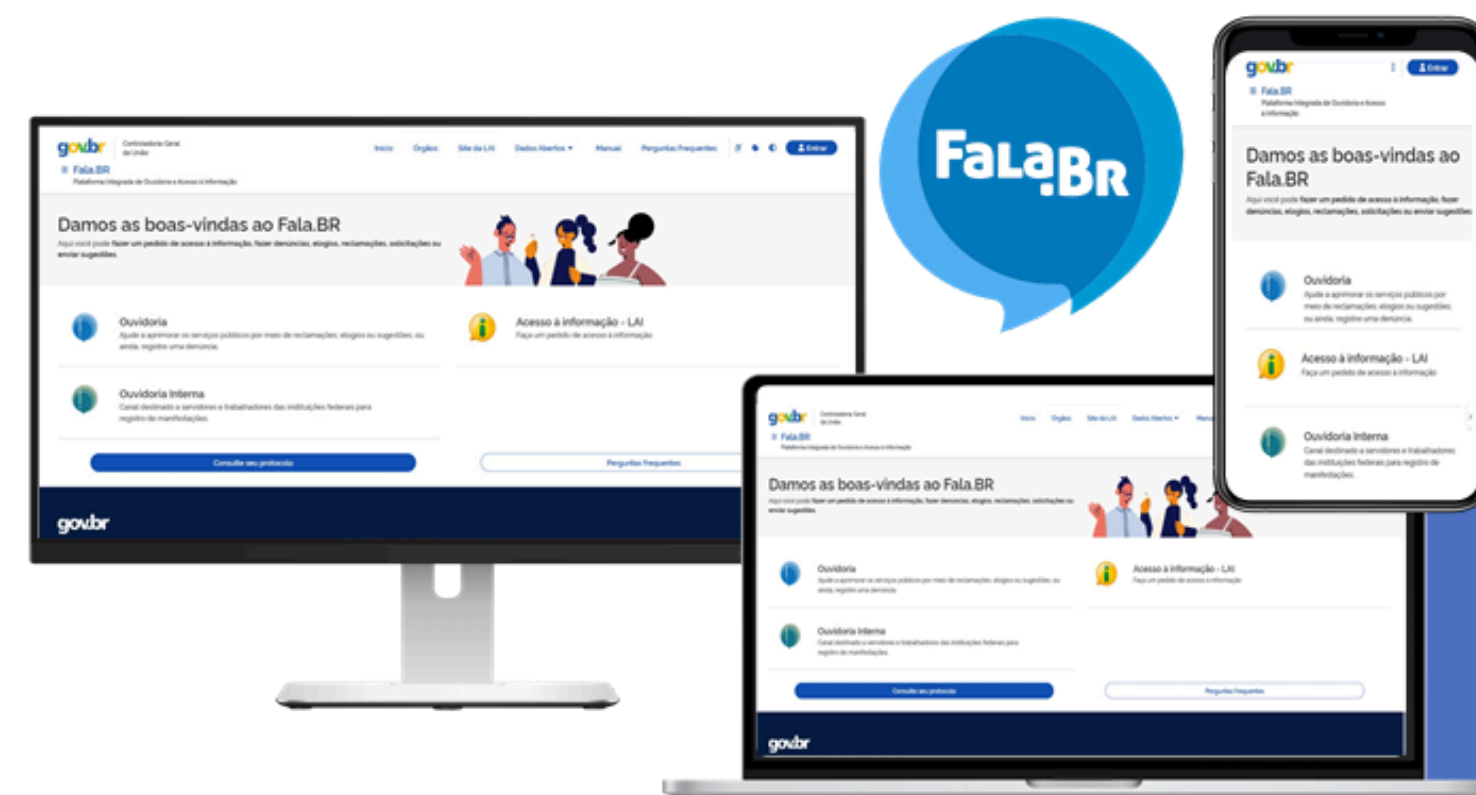
Agendamento por e-mail:
ouvidoria@agro.gov.br



POR TELEFONE

(61) 3218-2089

A Ouvidoria, como órgão integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, adota a Plataforma Fala.BR para recepção e tratamento de manifestações, sejam elas denúncias, comunicações, elogios, reclamações, sugestões, solicitações, simplifique!, além de se configurar como o canal único de recebimento de denúncias no órgão.

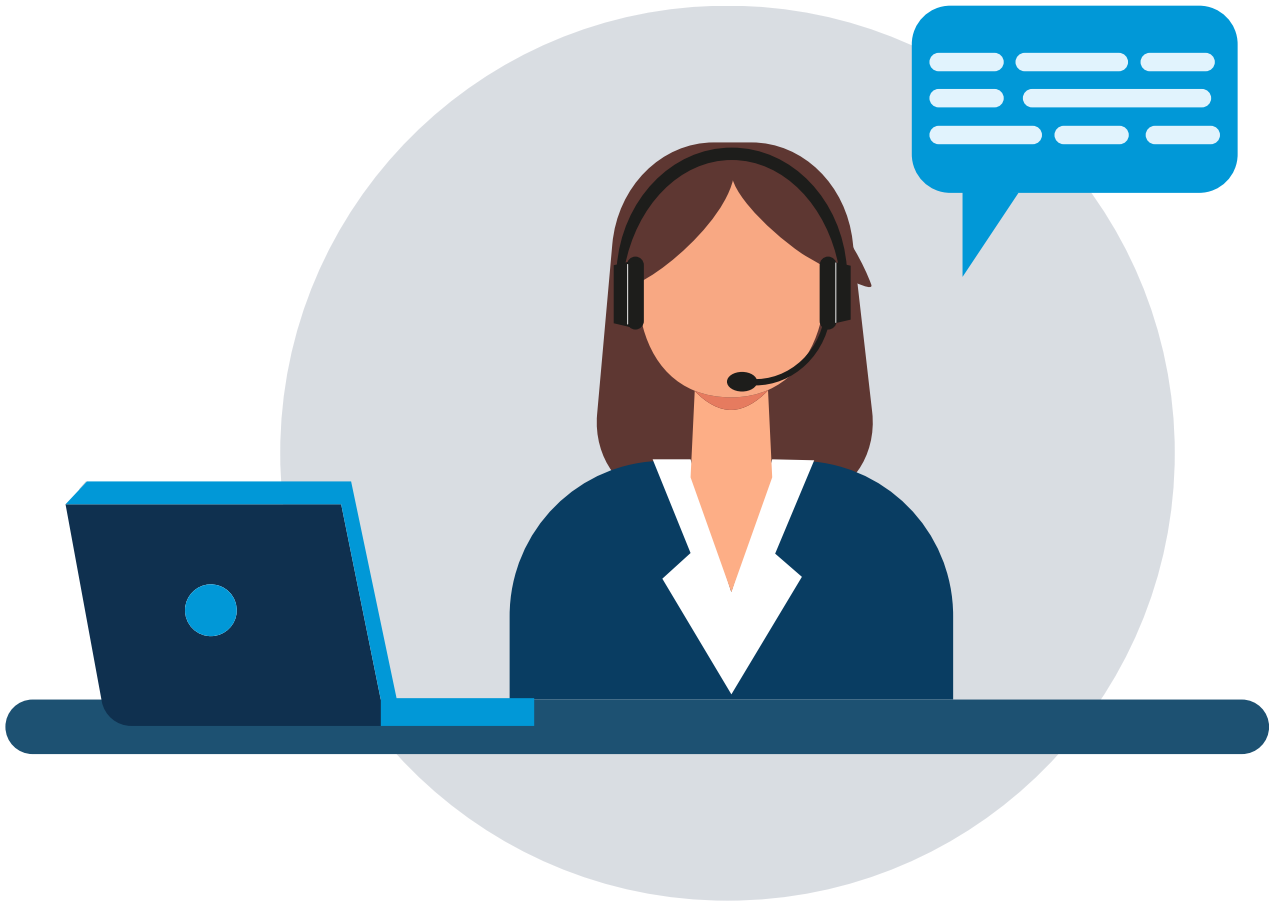


Canais Alternativos de Atendimento

O quantitativo mensal de atendimentos prestados por telefone e e-mail, está representado na tabela abaixo:

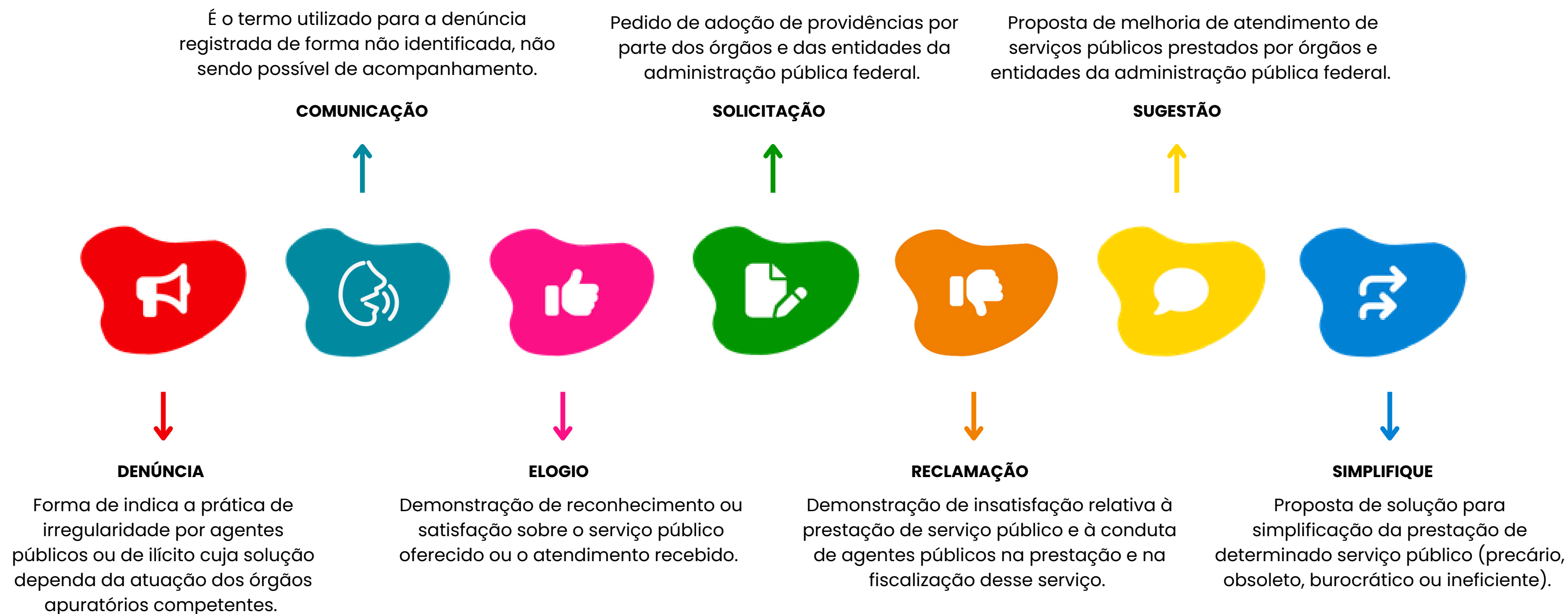
Mês	Canais de Atendimento		Total
	Telefone	E-mail	
Jan	*	169	169
Fev	*	199	199
Mar	33	232	265
Abr	113	229	342
Mai	98	221	319
Jun	106	219	325
Jul	127	215	342
Ago	139	215	354
Set	105	150	255
Out	99	185	284
Nov	75	106	181
Dez	52	57	109
Total	947	2.197	3.144

*O controle de ligações começou a partir de 21 de Março de 2024



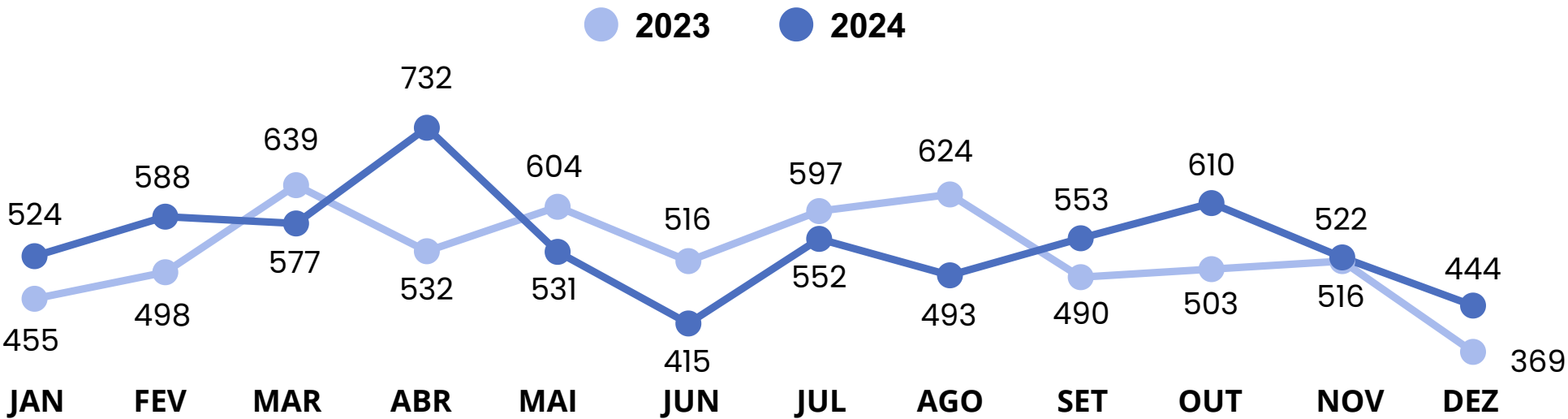
Tipos de Manifestações

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) possibilita o registro de 7 tipos diferentes de manifestações, cada uma com um objetivo específico. As tipologias disponíveis no Fala.BR são:



Manifestações em 2024

No ano de 2024, a Ouvidoria do MAPA recebeu um total de **6.541** manifestações, **3,12%** a mais que o ano anterior (2023). Destas, **1.059** foram encaminhadas a outros órgãos ou entidades, por não se tratar de temas de competência do MAPA, e **625** manifestações foram arquivadas. No gráfico abaixo, é possível observar a quantidade de manifestações recebidas por mês, comparado com o ano de 2023, e seu detalhamento por tipologia conforme apresentado na tabela.



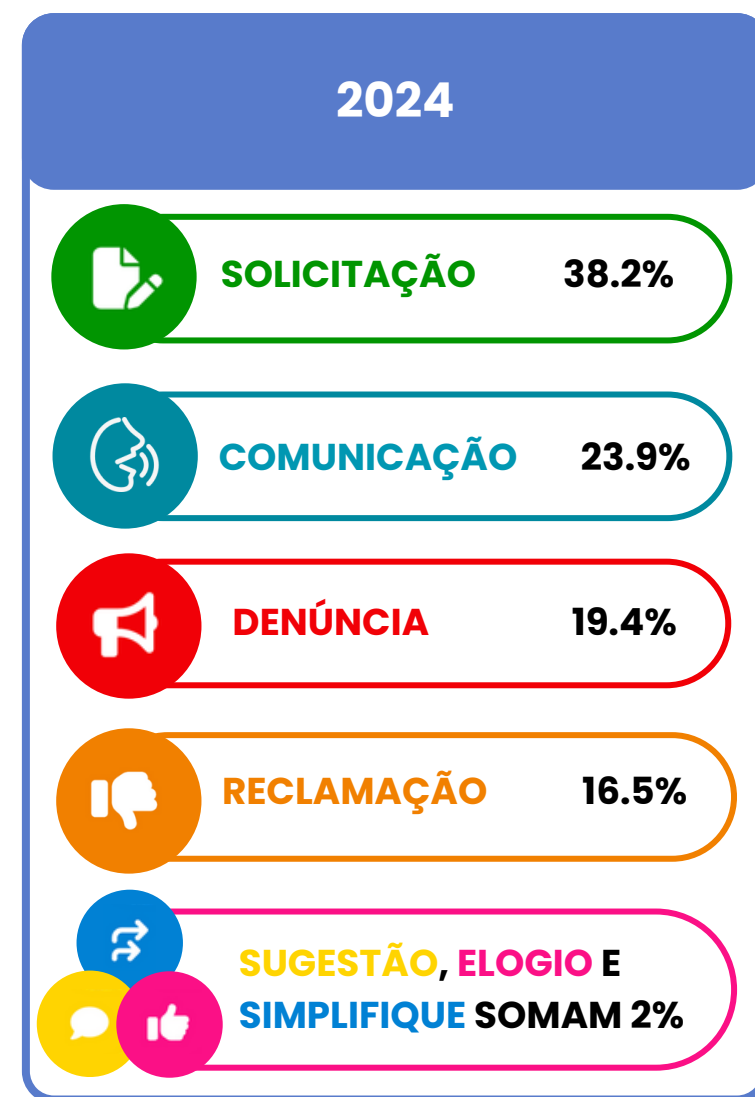
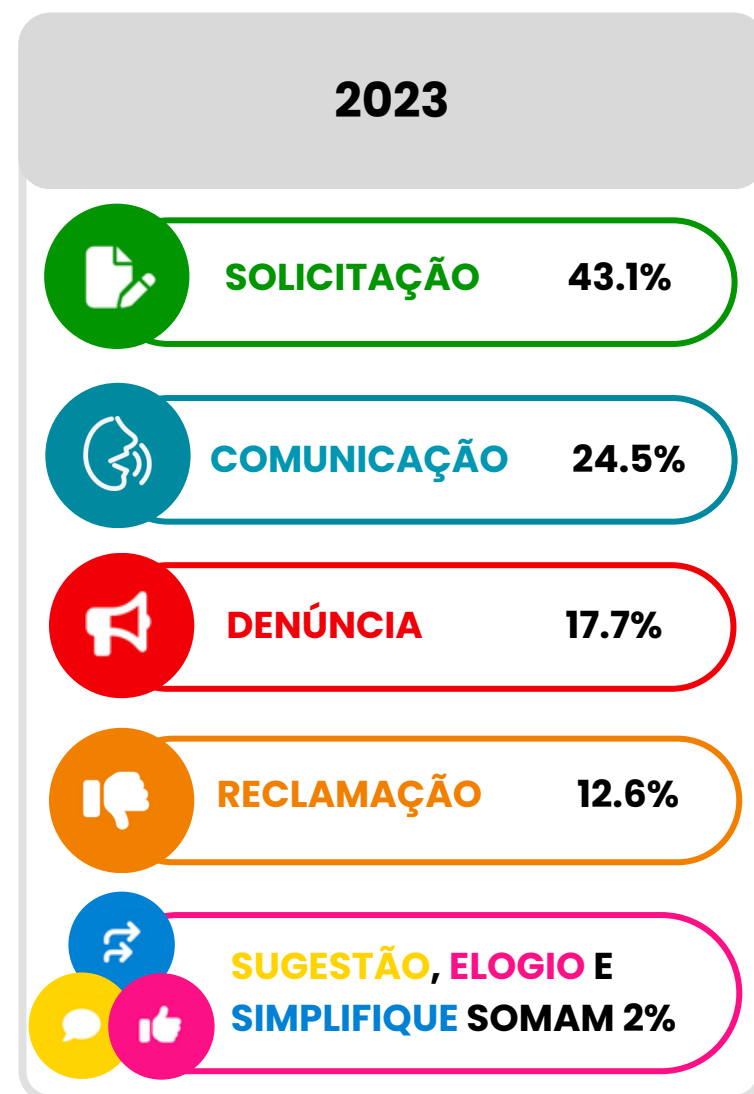
Tipo	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Solicitação	234	240	210	268	193	167	181	196	198	244	181	187	2.499
Comunicação de Irregularidade	93	115	124	227	147	109	118	103	143	144	139	99	1.561
Denúncia	74	94	124	124	106	85	148	99	108	112	111	86	1.271
Reclamação	109	125	116	103	76	51	93	85	94	91	76	61	1.080
Sugestão	11	9	2	8	6	0	8	6	7	9	9	7	82
Elogio	3	5	1	1	3	3	4	4	3	10	6	4	47
Simplifique	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total	524	588	577	732	531	415	552	493	553	610	522	444	6.541

Fonte: Plataforma Fala.BR



Distribuição das Manifestações

A distribuição percentual das manifestações registradas por tipologia, nos anos de 2024 e 2023, está apresentada abaixo, permitindo a comparação entre os períodos. Essa análise evidencia a proporção de cada categoria no total de atendimentos realizados.



Prazo de Atendimento

Conforme o artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, o prazo estabelecido para resposta às manifestações é de 30 dias, podendo ser prorrogado por igual período. No ano de 2024, o tempo médio de resposta das manifestação pela ouvidoria do MAPA foi de 10 dias. Das 4.917 manifestações concluídas, 4.844 (98,4%) foram respondidas dentro do prazo de 30 dias, enquanto 73 (1,5%) foram concluídas dentro do prazo de prorrogação.

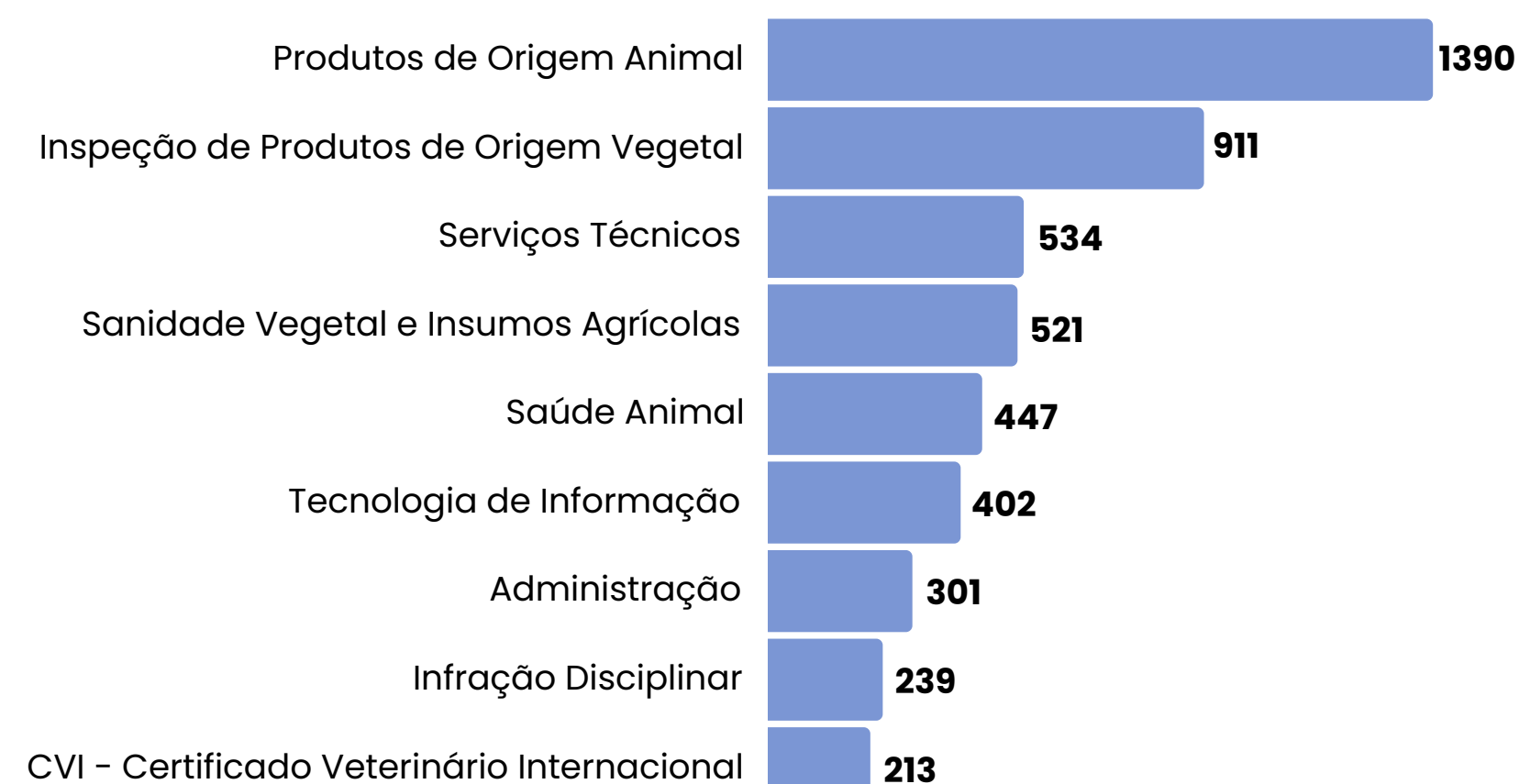


Obs: dados extraídos em 30/01/2025 - Painel Resolveu?

Assuntos e Subassuntos

Na plataforma Fala.Br as manifestações são classificadas nos seguintes **assuntos**: Defesa e Vigilância Sanitária, Administração, Planejamento e Gestão e Conduta Ética que juntos representam 89,8% das manifestações registradas. Dentro desses assuntos, as manifestações são distribuídas em **subassuntos**, que correspondem a categorias mais específicas dentro de cada área, permitindo uma melhor triagem e encaminhamento para a unidade responsável.

No gráfico a seguir, apresentamos os subassuntos mais representativos dentre as demandas tratadas pela Ouvidoria.



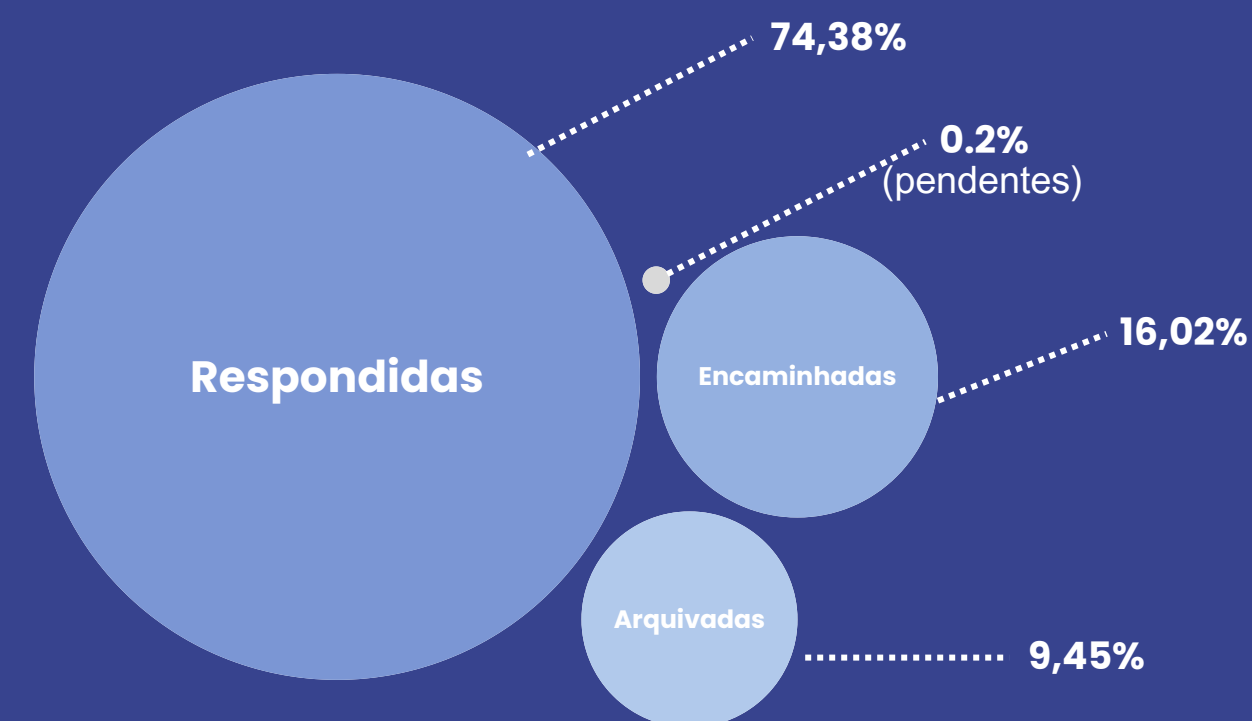
Fonte: Plataforma Fala.BR

- **Produtos de Origem Animal:** Manifestações relacionadas a auditorias e fiscalizações em estabelecimentos agropecuários, aquícolas e pesqueiros, incluindo inspeção e registro de produtos de origem animal e de alimentação animal, além de ações em fronteiras, portos, aeroportos e estações aduaneiras especiais.
- **Inspeção de Produtos de Origem Vegetal:** Manifestações relacionadas a fiscalização e inspeção higiênico sanitária em estabelecimentos de bebidas, vinhos, derivados da uva e do vinho, bem como na classificação e inspeção de produtos vegetais, seus subprodutos e derivados.
- **Serviços Técnicos:** Manifestações relacionadas ao Sistema de Vigilância Agropecuária Internacional, aos Laboratórios Agropecuários do Sistema Unificado de Atenção à Sanidade Agropecuária e à produção orgânica.
- **Sanidade Vegetal e Insumos Agrícolas:** Manifestações relacionadas à fiscalização de agrotóxicos, fertilizantes, corretivos e inoculantes para plantas, além da produção, certificação e comercialização de sementes e mudas. Também englobam o controle fitossanitário para prevenir e erradicar pragas, a fiscalização de produtos vegetais destinados à alimentação animal e controle biológico, a fiscalização da aviação agrícola, auditorias em estabelecimentos agrícolas e o registro e proteção de cultivares.

- **Saúde Animal:** Manifestações relacionadas à fiscalização e registro genealógico animal, controle de produtos veterinários e materiais de multiplicação animal, além de garantir o bem-estar animal. Incluem também a fiscalização da importação e exportação de animais e insumos pecuários, auditorias em estabelecimentos agropecuários, aquícolas e pesqueiros, e a rastreabilidade e trânsito nacional de animais. Além disso, abrangem auditorias em fronteiras, portos, aeroportos e estações aduaneiras especiais relacionadas à saúde animal.
- **Tecnologia de Informação:** Manifestações relacionadas aos sistemas do MAPA.
- **Administração:** Manifestações relacionadas à gestão de pessoas, contratos, licitações e convênios, concursos públicos, serviços gerais, logística e infraestrutura, programa de qualidade de vida e patrimônio.
- **Infração Disciplinar:** Manifestações relacionadas a condutas incompatíveis com a moralidade administrativa, falta de zelo e dedicação às atribuições do cargo, assédio moral (vertical descendente e ascendente), assédio sexual (incluindo vertical), e outras situações, como: delegação indevida de atribuições, atividades incompatíveis com o cargo ou horário de trabalho, utilização do cargo para proveito pessoal, atrasos ou faltas injustificadas, falta de urbanidade, e atribuições delegadas a pessoas externas à repartição, fora dos casos permitidos por lei.

Situação das Manifestações Cadastradas

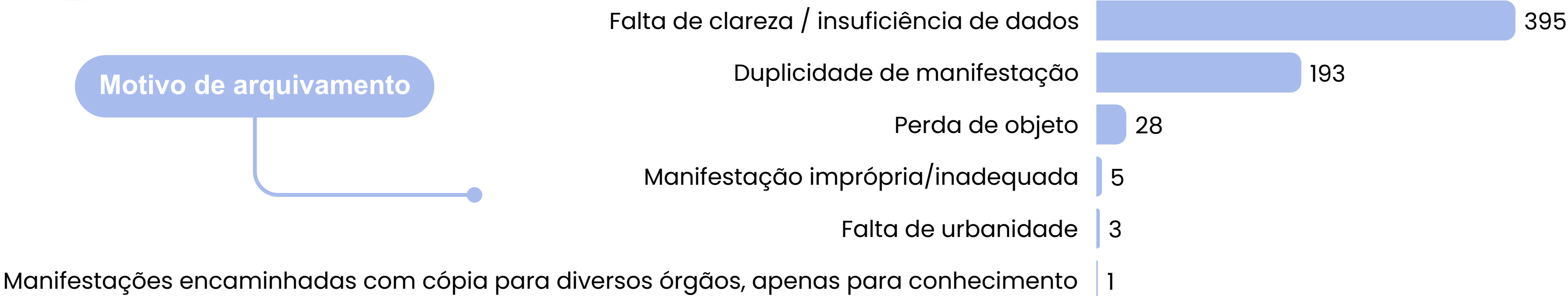
Das **6.541** manifestações registradas, **4.917** foram concluídas e respondidas. Além disso, **625** manifestações foram arquivadas, **1.059** encaminhadas para outros órgãos, e **10** casos ainda estão em tramitação nas áreas técnicas.



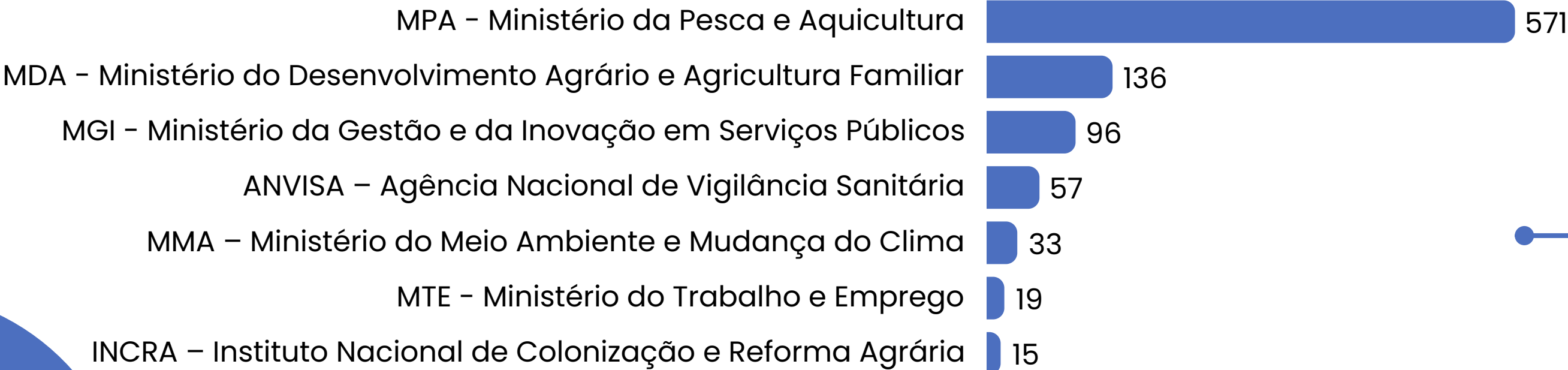
Obs: dados extraídos em 30/01/2025 - Painel Resolveu?

É importante mencionar que o arquivamento de manifestações acontece apenas em casos específicos, tais como a falta de urbanidade, manifestações em duplicidade ou por falta de complementação de informações indispensáveis para a compreensão dos fatos relatados (prazo para complementação: 20 dias, conforme previsto no § 1º do artigo 25 da Portaria Normativa CGU Nº 116, de 18 de março de 2024).

Motivo de arquivamento



Fonte: Plataforma Fala.BR



Fonte: Plataforma Fala.BR

Órgão de encaminhamento

Representatividade das Áreas Técnicas

Do total de manifestações tramitadas para as áreas técnicas do MAPA, as que tiveram maior representatividade foram: Superintendências Federais de Agricultura e Pecuária - SFA/MAPA (**25,84%**) e os Serviços de Inspeção de Produtos de Origem Animal - SIPOA (**20,44%**), responsáveis pela execução das atividades de fiscalização, inspeção e controle relacionadas a produtos de origem animal e vegetal, insumos agropecuários, defesa sanitária animal e vegetal, além de atuar na gestão de políticas públicas do setor agropecuário em âmbito estadual.



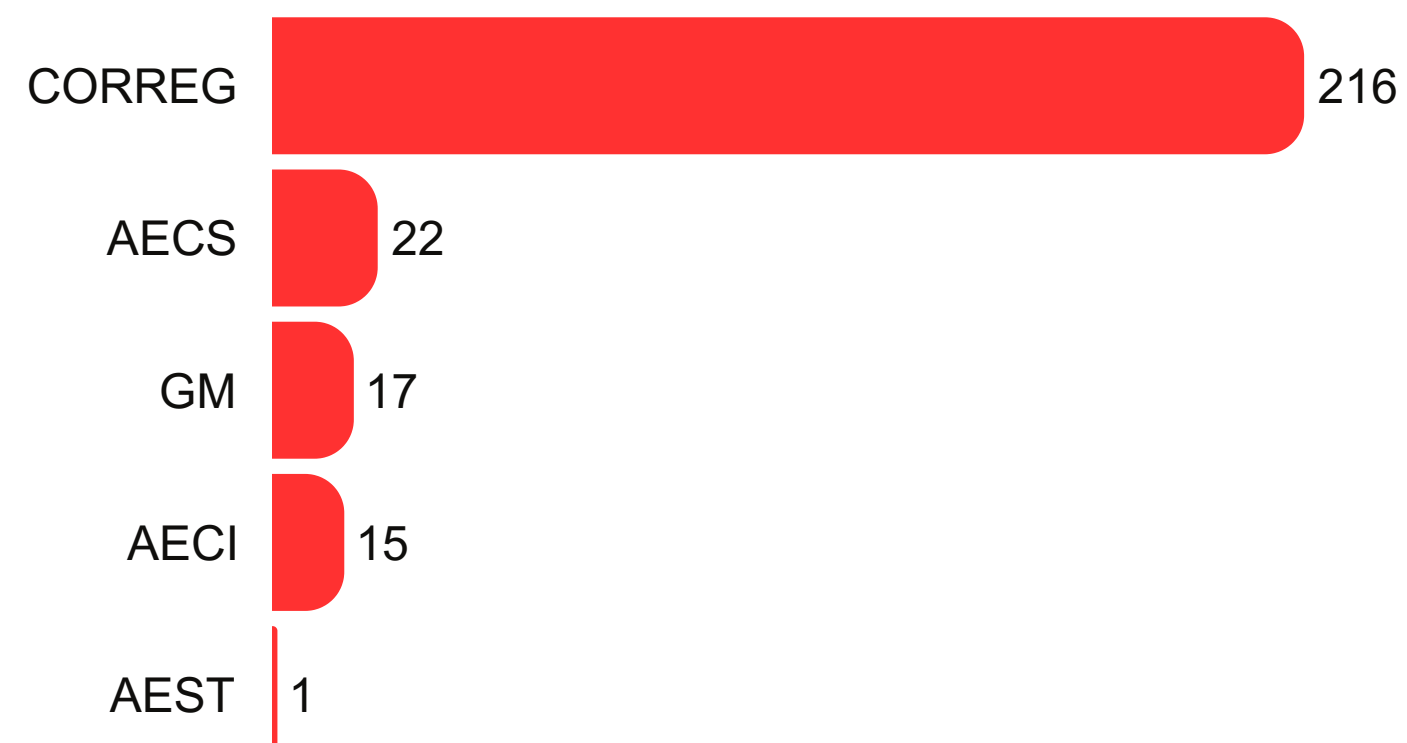
Distribuição das manifestações por área técnica	Total	%
Superintendências de Agricultura e Pecuária dos Estados	1982	25,84%
Serviços de Inspeção de Produtos de Origem Animal	1570	20,44%
Departamento de Serviços Técnicos	705	9,18%
Departamento de Inspeção de Produtos de Origem Animal	626	8,15%
Departamento de Inspeção de Produtos de Origem Vegetal	574	7,47%
Departamento de Saúde Animal	417	5,43%
Subsecretaria de Tecnologia da Informação	334	4,35%
Departamento de Sanidade Vegetal e Insumos Agrícolas	294	3,83%
Secretaria de Inovação, Desenvolvimento Sustentável, Irrigação e Cooperativismo	253	3,29%
Subsecretaria de Gestão de Pessoas e Gestão do Conhecimento	244	3,18%
Corregedoria	216	2,81%
Departamento de Suporte e Normas	128	1,67%
Subsecretaria de Orçamento, Planejamento e Administração	109	1,42%
Secretaria de Política Agrícola	77	1,00%
Secretaria de Defesa Agropecuária	43	0,56%
Secretaria de Comércio e Relações Internacionais	32	0,42%
Secretaria-Executiva	22	0,29%
Assessoria Especial e Comunicação Social	22	0,29%
Gabinete do Ministro	17	0,22%
Assessoria Especial de Controle Interno	15	0,20%
Assessoria Especial de Assuntos Estratégicos	1	0,01%

Análise das Manifestações



Órgãos de Assistência Direta e Imediata ao Ministro

Conforme estabelecido no Decreto nº 11.332 de 1º de janeiro de 2023, as unidades vinculadas ao Gabinete do Ministro de Estado da Agricultura e Pecuária (MAPA) incluem: Gabinete - GM/MAPA; Assessoria de Participação Social e Diversidade – ASSPSD; Assessoria Especial de Controle Interno – AECl; Assessoria Especial de Comunicação Social – AECS; Assessoria Especial de Assuntos Estratégicos – AEST; Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos – AEAPF; Consultoria Jurídica – CONJUR; Ouvidoria; e Corregedoria. As manifestações recepcionadas em cada unidade estão apresentadas a seguir:

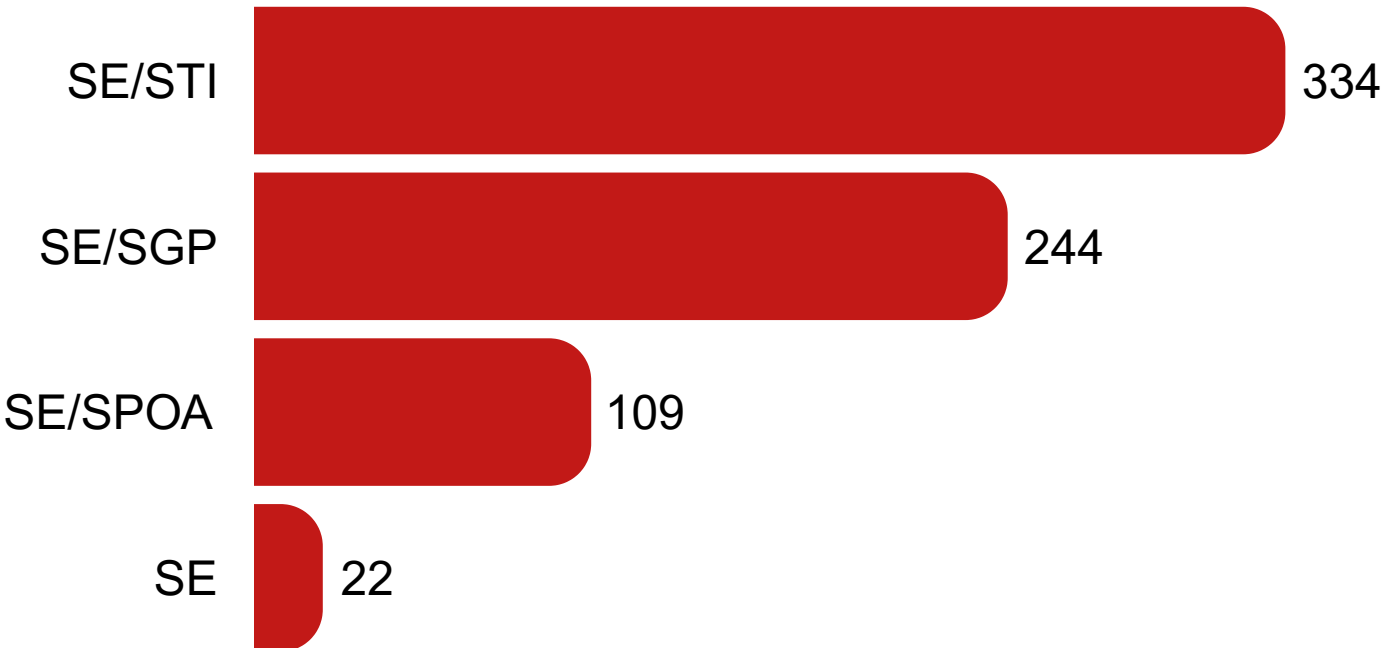


Fonte: Plataforma Fala.BR

Corregedoria	Responsável pela apuração de infrações disciplinares, condutas éticas, má gestão de recursos públicos, corrupção, improbidade administrativa e outras violações éticas e jurídicas;
AECS	Responsável na comunicação institucional e na divulgação de informações internas;
GM/MAPA	Responsável pela organização da agenda de autoridades e pela Consultoria Jurídica em temas que exigem conhecimento especializado;
AECl	Responsável pelas manifestações de controle interno, além de acompanhar demandas enviadas a outras unidades;
AEST	Relacionada à viabilidade da adoção da metodologia ágil no Ministério;

Secretaria Executiva (SE)

As unidades vinculadas à Secretaria Executiva (SE) incluem: Gabinete - GAB/SE; Subsecretaria de Orçamento, Planejamento e Administração – SPOA; Subsecretaria de Tecnologia da Informação – STI; e Subsecretaria de Gestão de Pessoas e de Gestão do Conhecimento – SGP. As manifestações recebidas em cada unidade estão apresentadas a seguir:

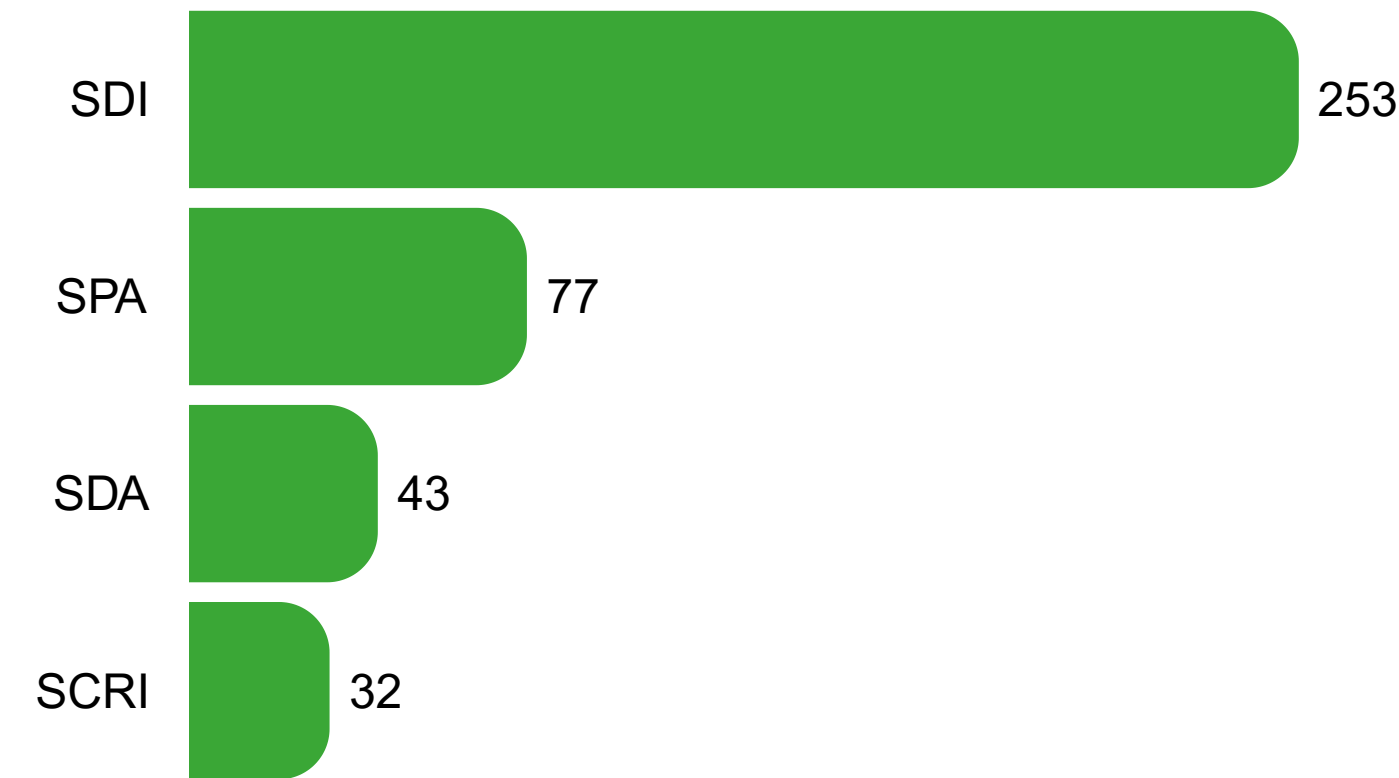


Fonte: Plataforma Fala.BR

STI	Foca no suporte técnico para diversos serviços, incluindo o Sistema Integrado de Produtos e Estabelecimentos Agropecuários - SIPEAGRO, sistema de Certificado Veterinário Internacional - CVI e o sistema de Licenças, Permissões, Certificados e outros documentos - LPCO;
SGP	Responsável por temas relacionados à administração de pessoal, com grande demanda voltada ao CNU;
SPOA	Atua em questões de infraestrutura, licitações, contratos e convênios;
SE	Responsável por assuntos relacionados a diárias, passagens e suporte às Superintendências;

Órgãos Específicos Singulares

Ainda vinculados ao GM, estão os seguintes órgãos: Secretaria de Defesa Agropecuária – SDA; Secretaria de Política Agrícola – SPA; Secretaria de Inovação, Desenvolvimento Sustentável, Irrigação e Cooperativismo – SDI; e a Secretaria de Comércio e Relações Internacionais – SCRI. As manifestações recepcionadas em cada unidade estão apresentadas a seguir:

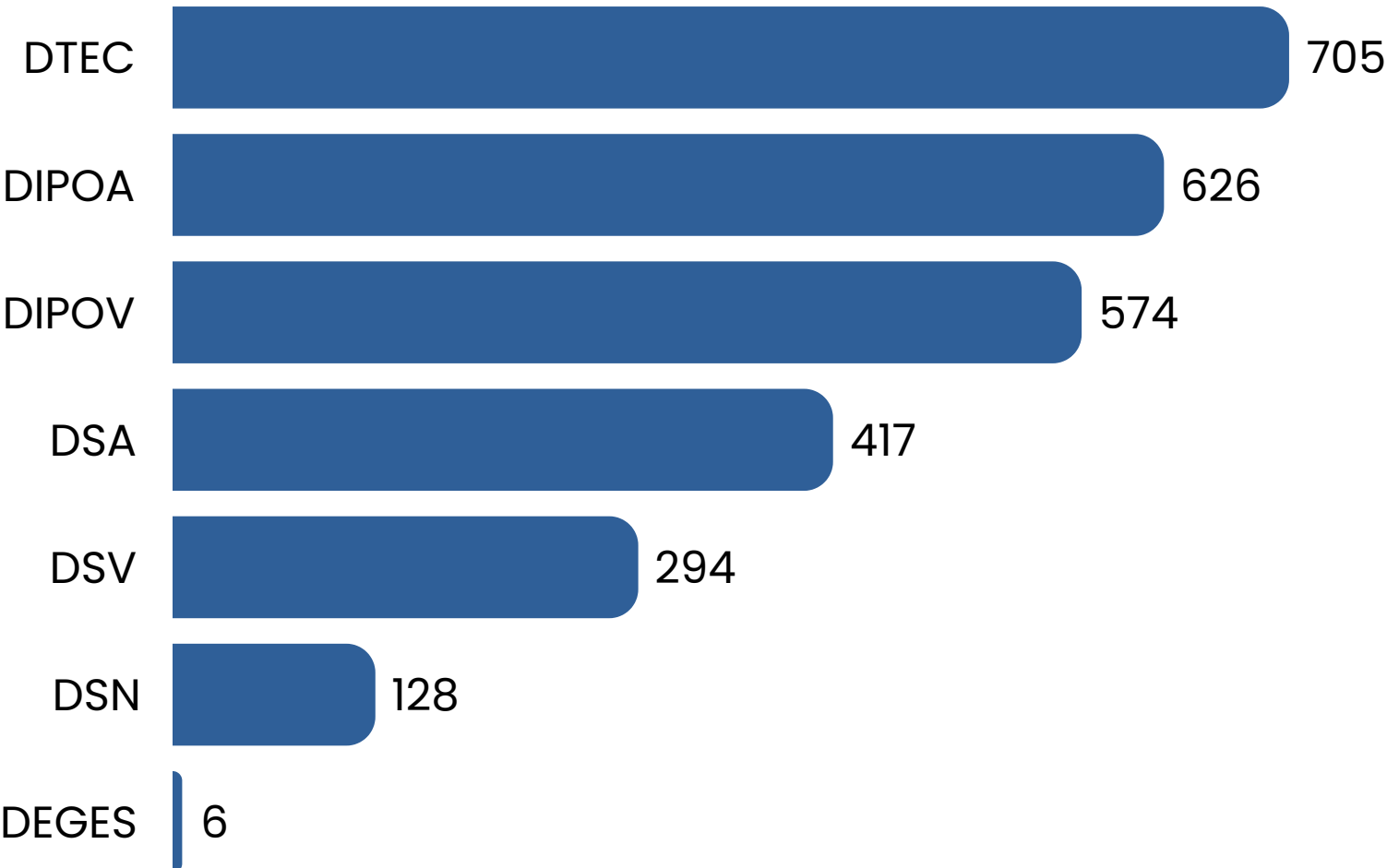


Fonte: Plataforma Fala.BR

SDI	Responsável pela formulação de políticas públicas voltadas à inovação e ao desenvolvimento rural sustentável. Também abrange o Instituto Nacional de Meteorologia (INMET) e convênios vinculados à secretaria, que recebem alta demanda devido às previsões e análises meteorológicas essenciais para o setor agropecuário;
SPA	Atua na formulação e revisão de políticas agrícolas, incluindo florestas plantadas e segurança alimentar;
SDA	Responsável pelo planejamento, normatização, coordenação e fiscalização das atividades de defesa agropecuária;
SCRI	Responsável na formulação de políticas e programas para o comércio exterior agrícola, além da representação do Ministério em negociações internacionais relacionadas ao setor agropecuário e seus insumos;

Departamentos da Secretaria de Defesa Agropecuária - SDA

Os departamentos da SDA, são responsáveis pelo tratamento direto das manifestações, são eles: Departamento de Serviços Técnicos (DTEC), Departamento de Inspeção de Produtos de Origem Animal (DIPOA), Departamento de Inspeção de Produtos de Origem Vegetal (DIPOV), Departamento de Saúde Animal (DSA), Departamento de Sanidade Vegetal e Insumos Agrícolas (DSV), Departamento de Suporte e Normas (DSN), Departamento de Gestão Corporativa (DEGES). As manifestações recebidas em cada unidade estão apresentadas a seguir:



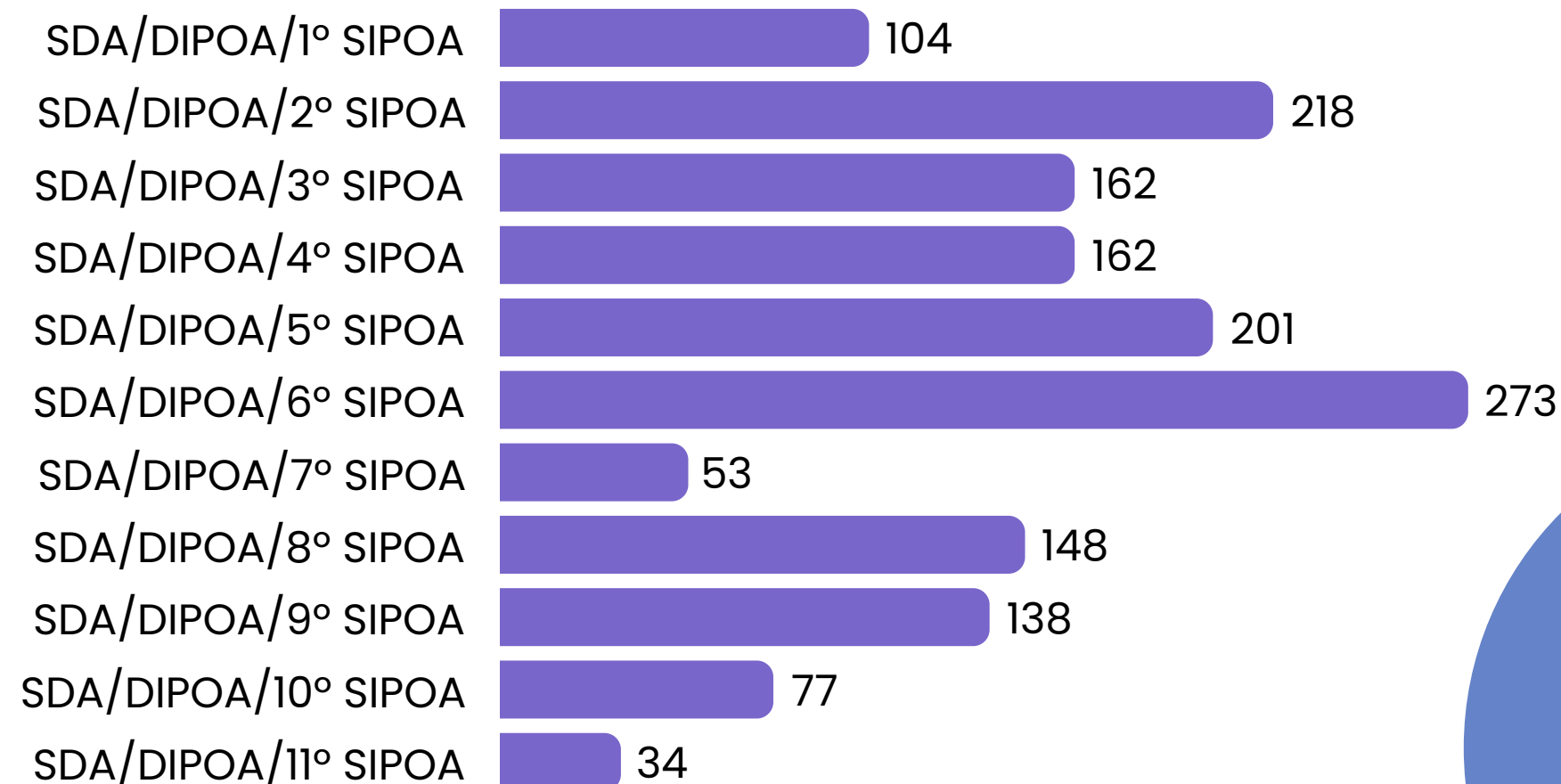
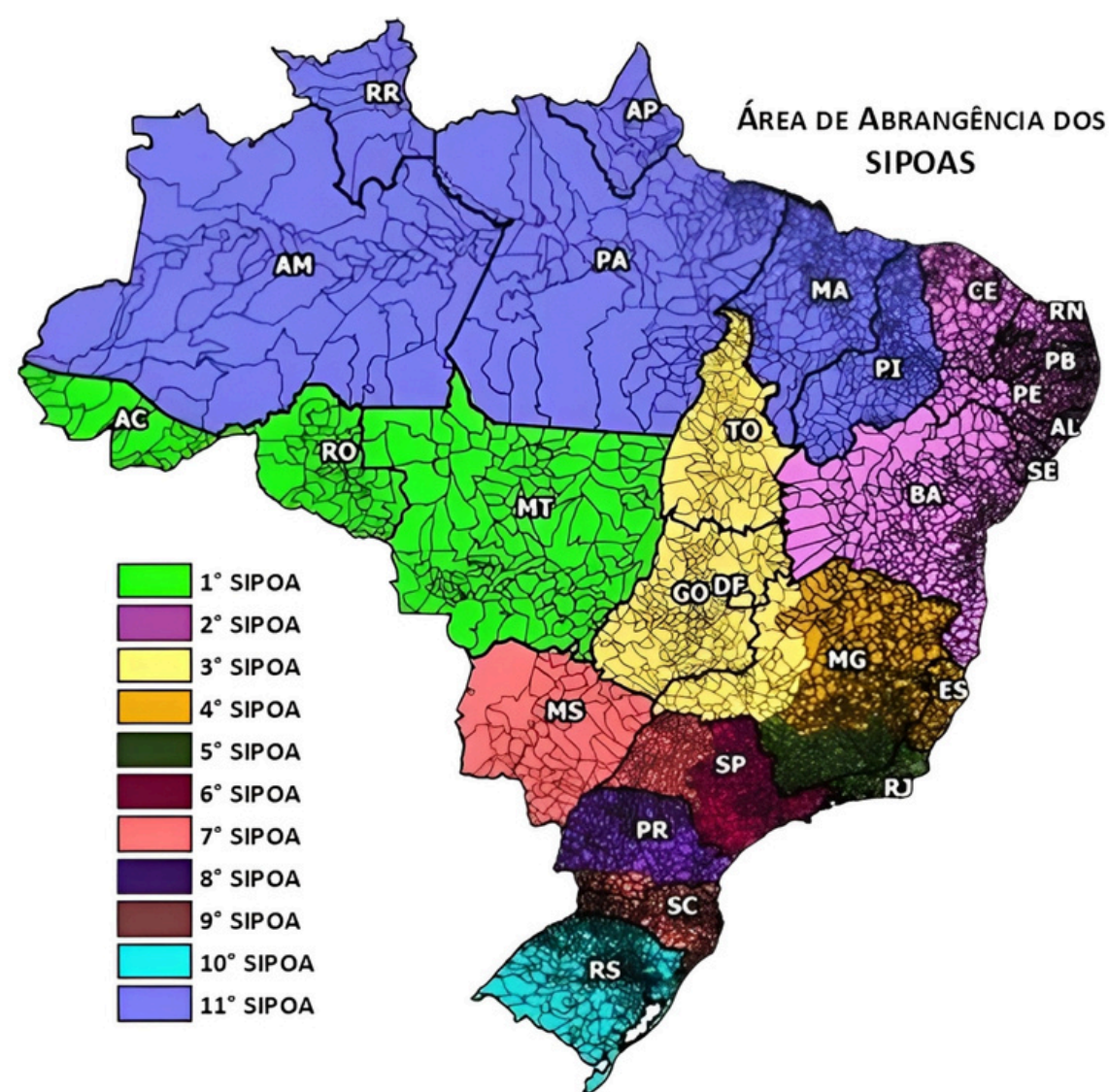
Fonte: Plataforma Fala.BR

DTEC	Responsável pelo Certificado de Veterinário Internacional (CVI), Vigilância Agropecuária Internacional e laboratórios credenciados;
DIPOA	Atua na inspeção de produtos de origem animal, incluindo esclarecimentos sobre legislações aplicáveis;
DIPOV	Responsável por produtos vegetais, azeites, vinhos e bebidas;
DSA	Atua na fiscalização e no registro de produtos de uso veterinário e insumos pecuários;
DSV	Foca na sanidade vegetal, vigilância de pragas e certificação fitossanitária;
DSN	Encarregado da análise e revisão de atos normativos de impacto regulatório, além da coordenação do Sistema Unificado de Atenção à Sanidade Agropecuária (SUASA);
DEGES	Responsável pela gestão administrativa de processos e compras, gestão estratégica e outros temas corporativos;

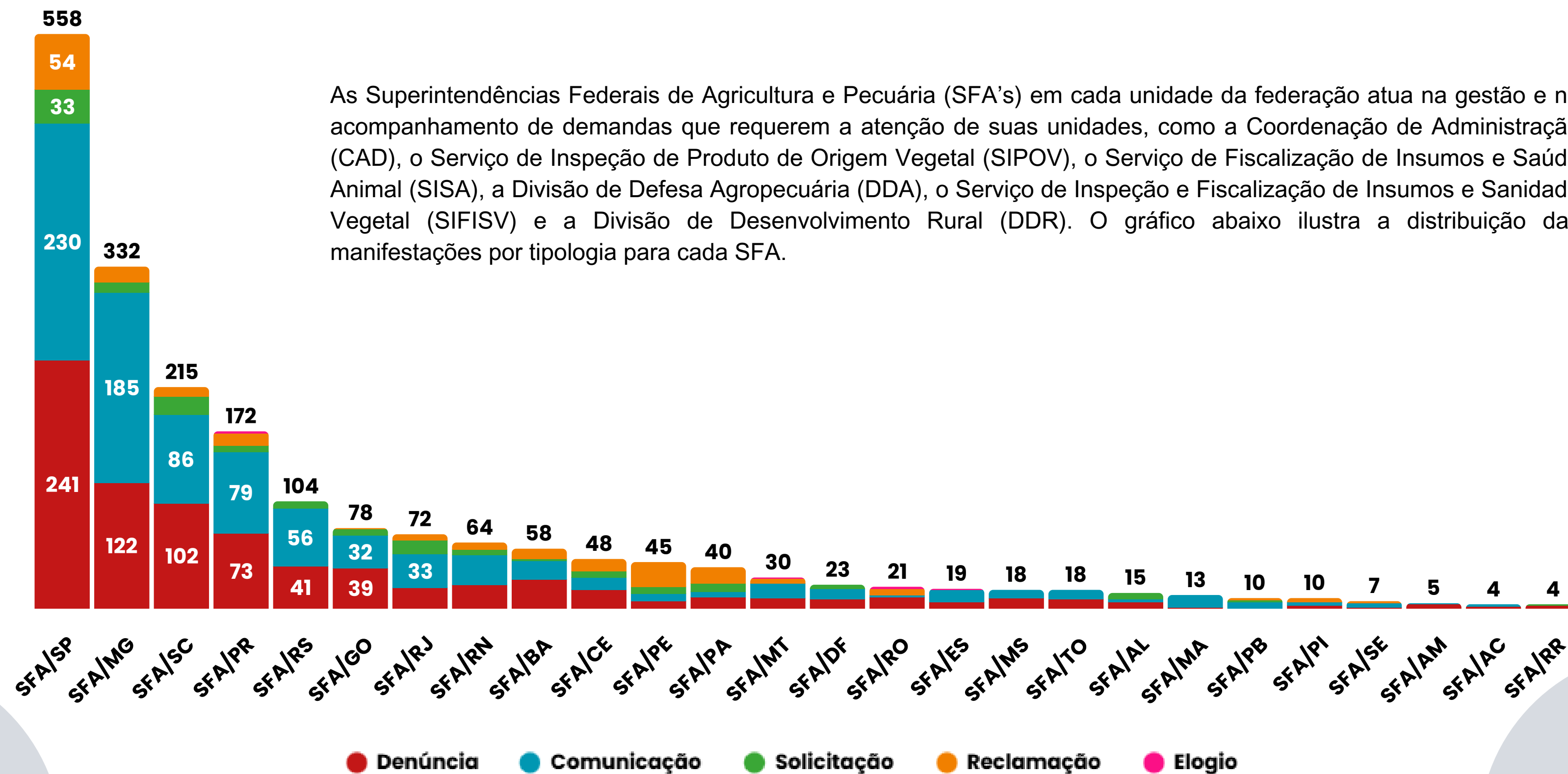
Serviços de Inspeção de Produtos de Origem Animal - SIPOA'S

As manifestações recebidas relacionadas à Inspeção de Produtos de Origem Animal e Alimentação Animal são encaminhadas para os respectivos SIPOA, que estão estrategicamente distribuídos por todo o território nacional, conforme ilustrado a seguir.

Os SIPOAS são identificados por números e abrangem diferentes conjuntos de estados, refletindo a estrutura organizacional projetada para atender às demandas específicas de cada região. As manifestações recepcionadas em cada unidade estão apresentadas a seguir:



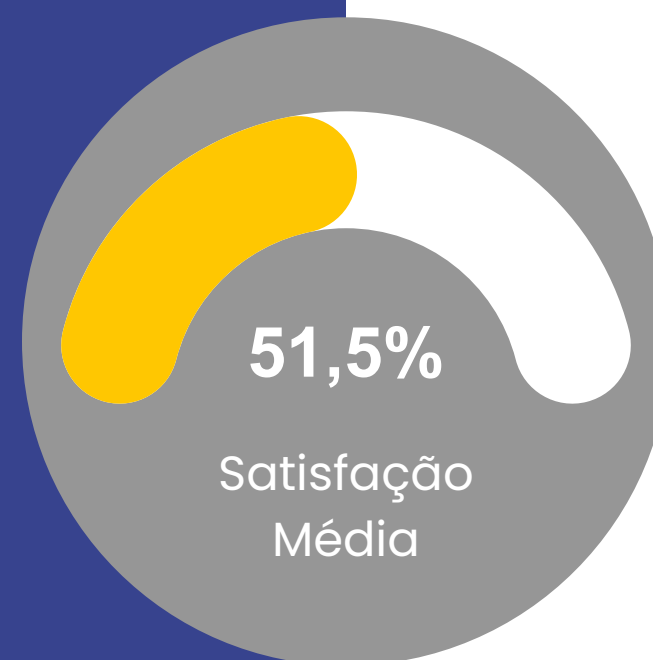
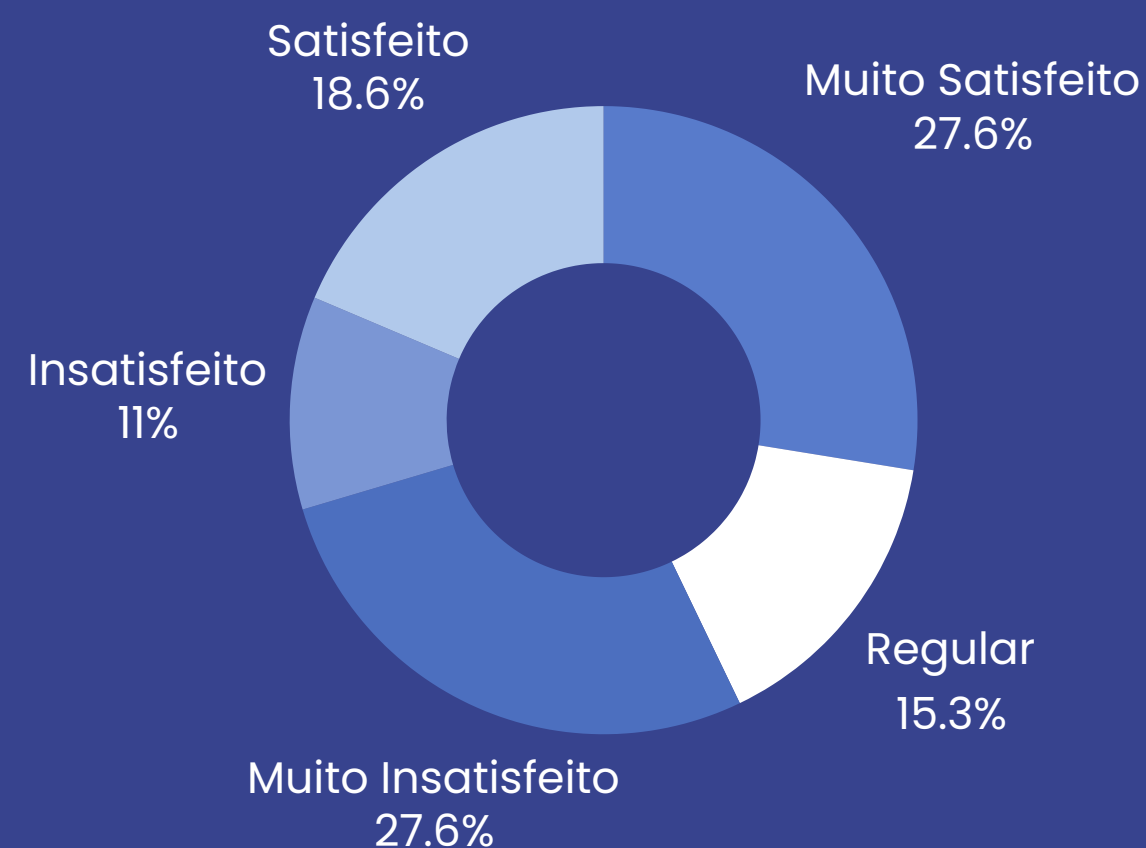
Superintendências de Agricultura e Pecuária - SFA'S



Pesquisa de Satisfação

Para garantir transparência e aprimorar a qualidade do atendimento, a Administração Pública permite que a sociedade avalie seus serviços. Ao final de cada manifestação, a Plataforma Fala.BR disponibiliza uma pesquisa sobre a qualidade do atendimento prestado pelo órgão.

Em 2024, foram respondidas 392 pesquisas, e a satisfação média no atendimento foi de 51,54%, com classificação entre "Satisfeito" ou "Muito Satisfeito".



Resolutividade

A resolutividade das manifestações no MAPA é medida considerando as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria. Em 2024, 82,19% das demandas foram atendidas integralmente e 17,81% ainda encontra-se pendente de resposta conclusiva pela área técnica e/ou de apuração.

SIM



82,19%

NÃO



17,81%

Canal de Denúncia

A Plataforma Fala.BR é o canal único para o encaminhamento de denúncias no Ministério da Agricultura e Pecuária (MAPA), onde são registradas todas as manifestações relacionadas à ocorrência de atos ilícitos que exigem a intervenção de órgãos de controle interno ou externo.

Denúncias à Corregedoria

Nesse contexto, denúncias e comunicações anônimas sobre infrações disciplinares, delitos, atos de má gestão de recursos públicos, corrupção ou improbidade administrativa que violem a ética e o ordenamento jurídico, além de violação de direitos — mesmo que ocorram no âmbito privado — após análise preliminar pela Ouvidoria, são encaminhadas à Corregedoria do MAPA.

Em 2024, a Ouvidoria encaminhou 216 manifestações à Corregedoria para apuração, representando uma redução de 10.8% em relação ao ano de 2023 (242), conforme apresentado no quadro abaixo. Essa diminuição considera a análise preliminar realizada pela Ouvidoria, que resultou no arquivamento de 36 manifestações devido à falta de elementos mínimos, por duplicidade ou clareza.

Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Nº de Manifestação	23	29	16	28	17	18	21	13	17	11	14	09	216

Fonte: Plataforma Fala.BR



Distribuição das Manifestações à Corregedoria por Categoria

O demonstrativo a seguir apresenta a distribuição das manifestações por categoria, que foram tramitadas a Corregedoria em 2024.

Assuntos:

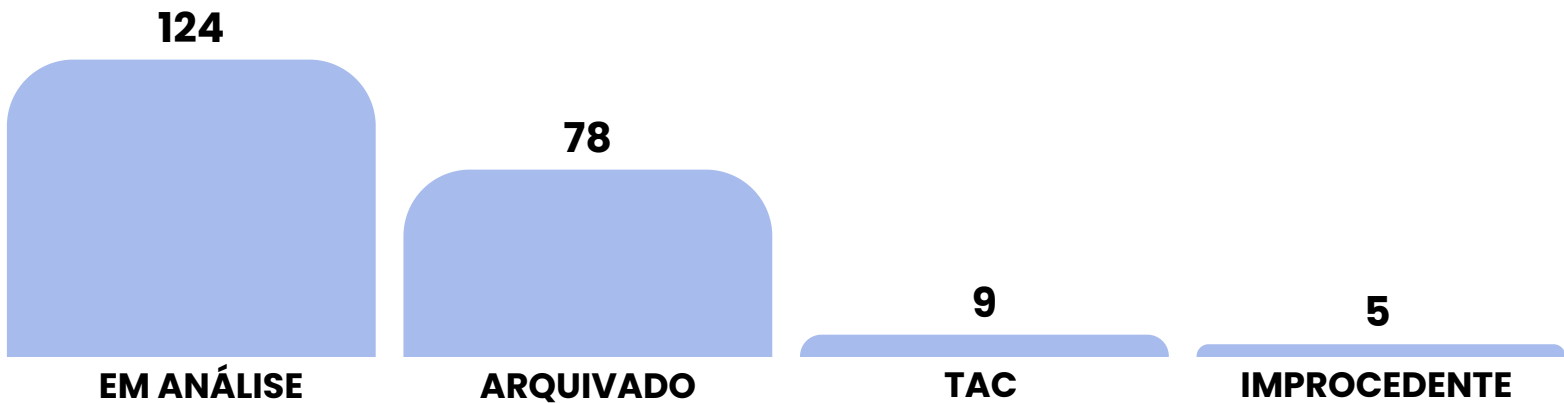


Das 216 manifestações tramitadas à Corregedoria em 2024, até 31 de dezembro, 78 foram arquivadas por falta de materialidade, competência ou duplicidade, 5 foram consideradas improcedentes e 9 resultaram em Termos de Ajustamento de Conduta (TAC). As demais seguem em análise, em fase de juízo de admissibilidade ou aguardando a conclusão da apuração pelo órgão responsável.

Subassunto: Conduta Ética

Manter conduta incompatível com a moralidade administrativa	86%
Não exercer com zelo e dedicação as atribuições do cargo	9,3%
Exercer quaisquer atividades que sejam incompatíveis com o exercício do cargo	2,1%
Incontinência de conduta ou mau procedimento	1%
Valer-se do cargo para lograr proveito pessoal ou de outrem, em detrimento da dignidade da função pública	1%
Faltar ou chegar atrasado ao serviço	0,5%

Fonte: Plataforma Fala.BR



Dados extraídos do processo SEI NUP 21000.004038/2024-15

Denúncias Relacionadas à Fiscalização Agropecuária

No MAPA, a Plataforma Fala.BR também é utilizada como canal exclusivo para o registro de denúncias relacionadas à fiscalização agropecuária, que muitas vezes pode resultar em aplicação de sanções administrativas, como multas, interdições e cassações de registros.

Nesse contexto, após a triagem inicial pela Ouvidoria, casos com indícios consistentes de materialidade e autoria, são tramitados para as áreas de apuração, podendo resultar em ações de fiscalização.

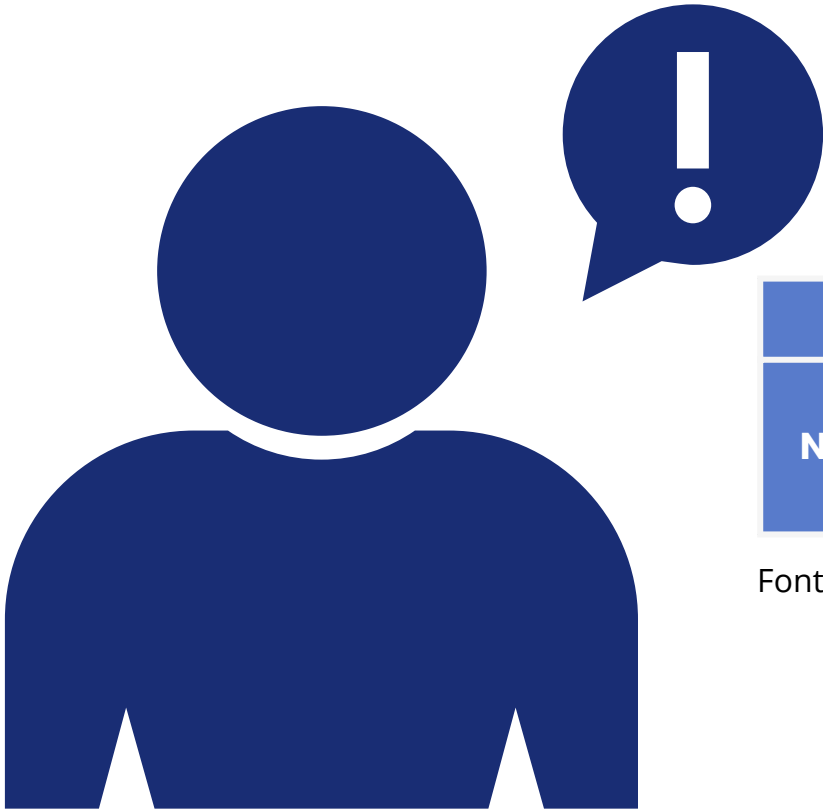
O quadro abaixo ilustra a distribuição de denúncias e comunicações de fiscalização agropecuária em 2024.

Unidade de Fiscalização	Nº de Manifestação
Superintendências de Agricultura e Pecuária (SFA's)	963
Serviços de Inspeção de Produtos de Origem Animal (SIPOA)	920
Departamento de Inspeção de Produtos de Origem Animal	187
Departamento de Sanidade Vegetal e Insumos Agrícolas	70
Departamento de Serviços Técnicos	65
Departamento de Saúde Animal	47

Fonte: Planilha de Controle Interna de Manifestação

Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Nº de Manifestação	167	209	248	351	253	194	266	202	251	256	250	185	2832

Fonte: Plataforma Fala.BR



Principais Irregularidades Registradas

Em 2024, a Ouvidoria do MAPA analisou e categorizou as principais irregularidades em denúncias e comunicações, com base na Planilha de Controle Interna de Manifestações.

TIPO DE IRREGULARIDADE	COMUNICAÇÕES	DENÚNCIAS	APURADAS PROCEDENTES	APURADAS IMPROCEDENTES	OUTROS*	EM APURAÇÃO
Comércio clandestino/irregular	286	250	142	117	77	200
Produtos estragados, contaminados ou fora do padrão	148	87	72	63	0	100
Rotulagem em desacordo com as normas	120	196	42	30	197	47
Fabricação clandestina	83	74	43	32	20	62
Comercialização ilegal	67	58	50	21	7	47

Fonte: Planilha de Controle Interna de Manifestação

*Não se enquadram como procedente ou improcedente (Ausência de Competência, Competência de outro órgão, Insuficiência de elementos e Perda de objeto)

Tipos de Empresas Mais Denunciadas

O quadro abaixo ilustra os principais segmentos mencionados nas denúncias e comunicações.

TIPO DE EMPRESA	CONTAGEM EM COMUNICAÇÕES	CONTAGEM EM DENÚNCIAS
Estabelecimentos de Leite e Derivados	123	192
Estabelecimentos e distribuidoras de Vinhos e bebidas	185	139
Estabelecimento de Alimentação Animal – Fábricas de ração, suplementos e aditivos nutricionais.	174	140
Produtores e distribuidores de azeite de oliva e óleos vegetais.	24	44
Beneficiador de café grão cru e torrado	21	56
Estabelecimentos de Carnes e Derivados	138	96
Fabricantes e distribuidores de medicamentos e vacinas veterinárias.	65	86
Estabelecimentos e Distribuidores e fabricantes de fertilizantes, defensivos e sementes.	89	69

Fonte: Planilha de Controle Interna de Manifestação

Manifestações que resultaram em Operação de Fiscalização

As denúncias e comunicações de irregularidades registradas na Plataforma Fala.BR, têm desempenhado um papel fundamental no fortalecimento da fiscalização realizada pelo Ministério da Agricultura e Pecuária (MAPA). Esse mecanismo permite a identificação e investigação de desvios de conduta, infrações legais e problemas que comprometam a segurança alimentar, a qualidade e a integridade das atividades do agronegócio brasileiro.

Após a triagem inicial pela Ouvidoria, alguns casos resultaram em operações de fiscalização, com ampla divulgação junto a sociedade.

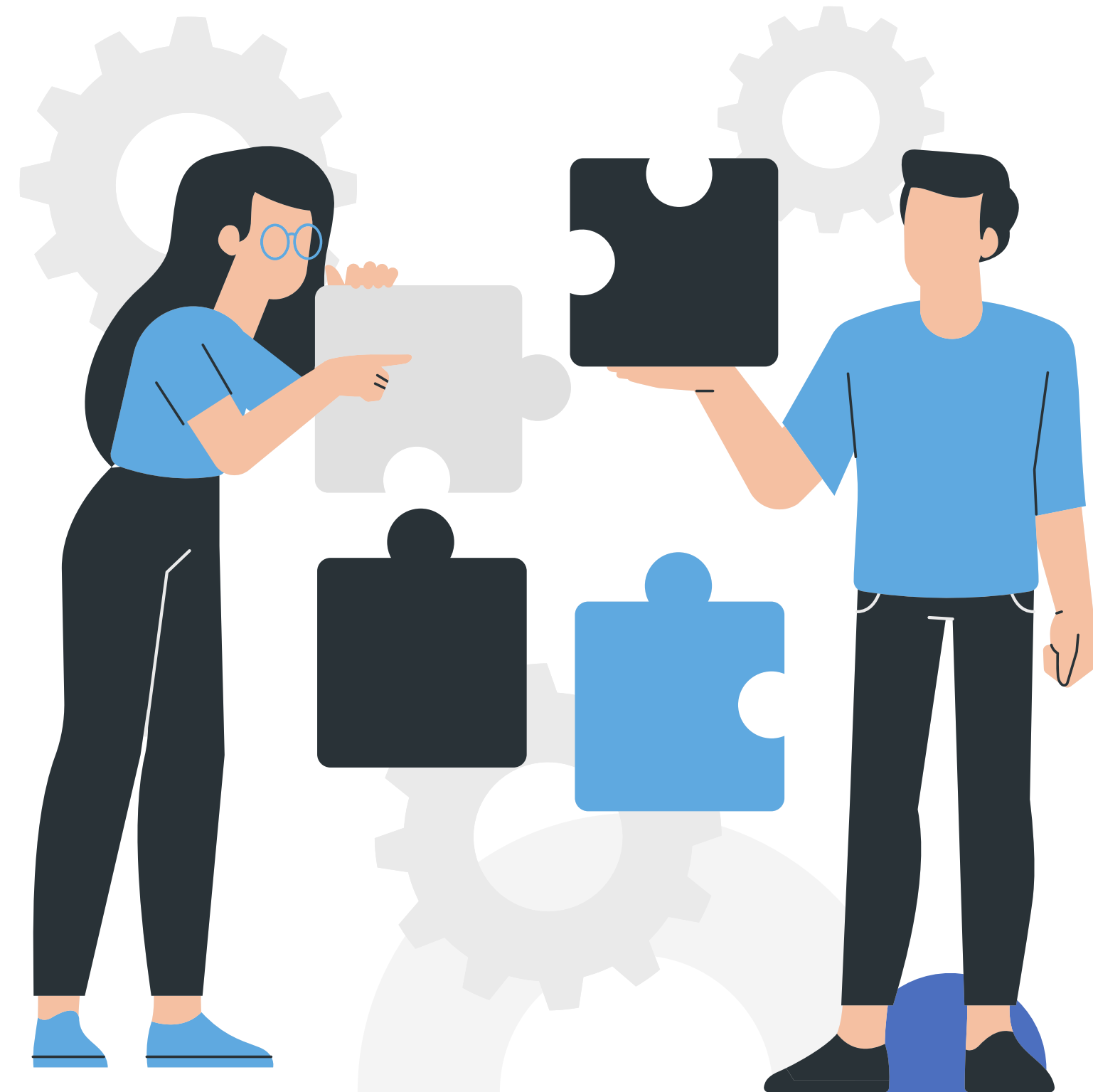
Algumas dessas operações encontram-se detalhadas abaixo:

Fevereiro	Investigações de falsificação do Selo de Inspeção Federal (SIF), apreensão de azeites e bebidas falsificadas, e combate à adulteração de produtos agropecuários.
Março	Operação Getsêmani para combate à adulteração de azeites; recolhimento de 10 marcas de azeites fraudados; interceptação de mudas e produtos com pragas quarentenárias.
Abril	Operação Valoriza, com apreensão de 10 toneladas de cafés adulterados; interceptação de cargas impróprias de trigo e azeite; e combate à infestação de pragas em mercadorias importadas.
Maio a Julho	Ações de fiscalização em fertilizantes e defensivos agrícolas clandestinos; apreensão de café, amendoim e vinhos adulterados; reconhecimento do Brasil como livre de febre aftosa sem vacinação.
Agosto a Outubro	Deteção de fraudes em alimentos e bebidas, combate ao comércio ilegal de agrotóxicos e operação para desarticular grupos que ameaçam auditores fiscais.
Novembro e Dezembro	Apreensão de café e produtos lácteos adulterados, além de combate ao tráfico de cetamina e comércio ilegal de animais silvestres.

Essas operações mostram como as denúncias recebidas pela Ouvidoria são transformadas em ações concretas, garantindo a proteção do consumidor, o fortalecimento da integridade no agronegócio e a segurança alimentar no Brasil.



Ações Estratégicas Desenvolvidas pela Ouvidoria



Reuniões, Eventos e Capacitações

O detalhamento das atividades realizadas pela Ouvidoria do MAPA em 2024 revelou um trabalho amplo e consistente, com foco na capacitação contínua, alinhamento estratégico e fortalecimento no atendimento. O objetivo principal foi garantir a transparência, integridade e eficiência nos serviços prestados. A equipe esteve envolvida em reuniões de alinhamento de fluxos internos, reuniões externas, cursos, palestras e eventos que abordaram uma variedade de temas, como gestão de dados, combate ao assédio, ética, integridade, legislação e inovação tecnológica. Essas ações foram essenciais para aprimorar a atuação da Ouvidoria e fortalecer seu compromisso com a qualidade no atendimento e na gestão pública.

Abaixo, destacam-se as principais atividades realizadas ao longo do ano:



Promoveu a Integração Ouvidoria/Colaboradores e apresentação do Relatório de Gestão 2023 - 02/05/2024



Participação no XXIV Seminário Ética na Gestão - 14 e 15/05/2024



Promoveu Palestra "Prevenção e Enfrentamento aos Assédios e à Violência Laboral" - Dia Nacional de Combate ao Assédio Moral no Trabalho - 22/05/2024

Reuniões, Eventos e Capacitações



Seminário Nacional de Ouvidoria de 2024
(João Pessoa/PB) - 04/06/2024



Participação na Inauguração da 'Sala Lilás' da Ouvidoria da Embrapa - 22/08/2024



Reunião de alinhamento Ouvidoria/MAPA e INMET - 30/08/2024



Plano de Capacitação Interna da Ouvidoria:
OUIDORIA, AECI, CORREGEDORIA - 05/09/2024

Workshop Lideranças (Secretários, chefes de serviço e demais cargos)	Servidores, empregados públicos e colaboradores (terceirizados e estagiários)
Período de inscrição: Até 06 de agosto às 13h	Período de inscrição: Até 07 de agosto às 13h
Data de realização: 07 de agosto de 2024	Data de realização: 08 de agosto de 2024
Horário: De 9h às 12h	Horário: De 9h às 12h

Promoveu Workshop Assédio e Violência Laboral –
Conhecer para combater - 07 e 08/09/2024



Apresentação sobre o fluxo de tratamento de denúncia às Associações: ANFFA, ANSA e ANTEFFA - 19/09/2024

Reuniões, Eventos e Capacitações



Participação na Palestra "Afimal, qual o papel da Ouvidoria?" (ANVISA) - 26/09/2024



Apresentação sobre o tratamento de manifestação de ouvidoria e alinhamento das demandas da Plataforma Fala.Br - DIPOV/SDA/MAPA - 07/10/2024



Participação na Palestra: "Ameaças aos Conhecimentos Sensíveis e Condutas de Proteção" (PNPC ABIN/MAPA) promovido pela SE - 18/11/2024



Palestra sobre fluxo de tratamento de denúncia para o Conselho de Delegados Sindicais da ANFFA Sindical - 28/11/2024



XV Assembleia e Seminário do Instituto Latino -americano Del Ombudsman - Defensorías Del Pueblo (ILO) - 04/12/2024



Moderadora no evento de Integridade: Riscos e Defesa - 09/12/2024

Reuniões, Eventos e Capacitações

A Ouvidoria também participou de várias outras capacitações/oficinas promovidas pela Controladoria-Geral da União (CGU), tais como:

- Educação Étnico-Racial e protocolo de acolhimento e tratamento de denúncias de racismo, focado em ouvidorias públicas
- Liderança Humanizada: Foco e Engajamento
- ABC da Apuração Disciplinar de Assédio Sexual
- Treinamento do Sistema e-Aud
- Qualidade no Atendimento a Pedidos de Informação
- Participação na LIVE - Acesso a informações pessoais nos termos da LAI



Resultados alcançados 2024

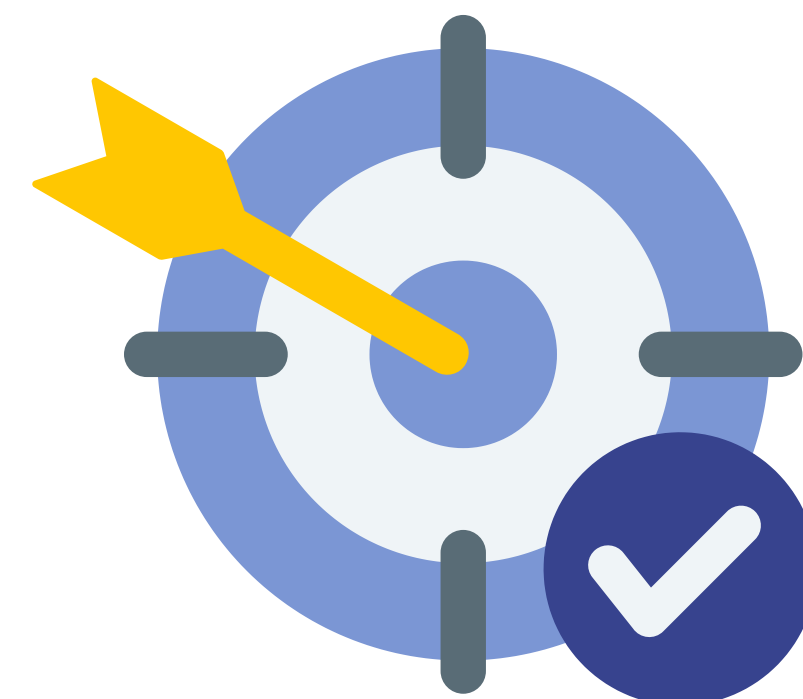
A Ouvidoria do MAPA, em conformidade com o inciso IV do artigo 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, adotou medidas para viabilizar a implementação de soluções, garantindo respostas eficazes às demandas recebidas. Essas ações resultaram em impactos positivos nas políticas públicas, reforçando o compromisso com a melhoria contínua da administração pública. Dentre as principais iniciativas, destacam-se:

Ações/ Recomendações

- Ajustes nos fluxos de tratamento das manifestações entre a Ouvidoria e os departamentos da SDA;
- Ajustes e atualização do Procedimento Operacional Padrão da Ouvidoria, que orienta o tratamento de manifestações recebidas na Plataforma Fala.BR, homologadas com as áreas técnicas;
- Ajustes e atualização da Planilha de Controle Interno de manifestação, consolidando dados de fiscalização visando melhoria dos indicadores, homologadas com as áreas técnicas;
- Elaboração de orientações internas para as unidades, reforçando os canais de atendimento da Ouvidoria, bem como os fluxos para o atendimento das manifestações;
- Encaminhamento de informações aos dirigentes visando dar conhecimento de casos recorrentes, bem como apresenta sugestão de melhoria;
- Elaboração e Publicação do Boletim Informativo, visando o compartilhamento de informações da ouvidoria;
- Elaboração e Publicação do manual de triagem e tratamento de manifestações de ouvidoria para as unidade técnicas.

Resultados alcançados

- Melhoria na comunicação entre a Ouvidoria e os departamentos, contribuindo na redução do tempo médio de 17 dias para 9.61 dias;
- Aumento no percentual da manifestação respondidas, com resposta mais resolutivas;
- Maior clareza e transparência nos processos de atendimento e acompanhamento das manifestações, devido às atualizações realizadas no Procedimento Operacional Padrão e na Planilha de Controle.



Carta de Serviço

A Carta de Serviços ao Usuário (a) tem como finalidade informar os cidadãos sobre os serviços prestados pelo Ministério da Agricultura e Pecuária (MAPA), detalhando as formas de acesso, os compromissos assumidos e os padrões de qualidade no atendimento ao público, conforme previsto na legislação vigente.

Em 2024, foram promovidas reuniões com a Coordenação-Geral do Sistema de Vigilância Agropecuária Internacional (CGVIGIAGRO), da Secretaria de Defesa Agropecuária (SDA), o que ensejou na atualização da carta de serviço '**Emissão do Certificado Veterinário Internacional (CVI)**' no site do MAPA. Também foi solicitado, por meio de comunicação interna, que as unidades indicassem o servidor responsável por cada serviço, para garantir que as demandas dos cidadãos fossem direcionadas corretamente.

Em 2025, está prevista um cronograma para a realização de oficinas nas unidades responsáveis pela carta de serviço do MAPA. O objetivo é aprimorar a Carta de Serviços, seguindo as diretrizes do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI) e da Controladoria-Geral da União (CGU), garantindo mais clareza, transparência e acessibilidade na prestação de informações ao público.



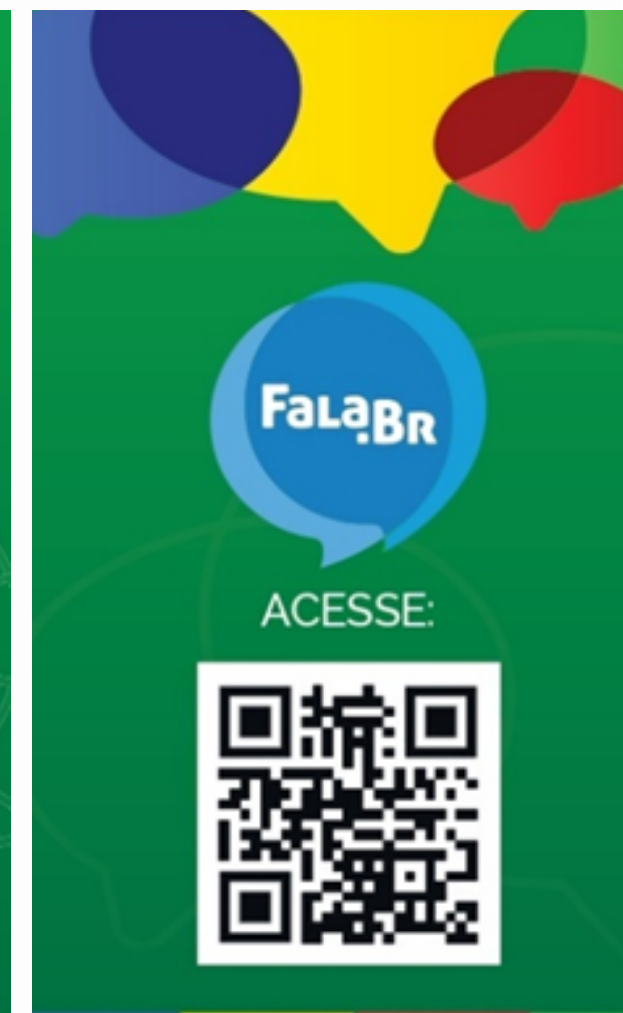
Ação de Comunicação

A Ouvidoria do MAPA, em 2024, organizou a produção de cartazes e cartões de visita com o objetivo de divulgar amplamente os canais de atendimento. Os cartazes foram estrategicamente fixados nos halls da sede e anexos do MAPA, além de serem distribuídos e afixados em todas as secretarias e departamentos, incluindo o INMET, SFA's e o CEPLAC, para divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria do MAPA. Essa ação teve como intuito garantir maior visibilidade aos canais de comunicação e facilitar o acesso da(o)s cidadã(o)s aos serviços da Ouvidoria.

Cartazes – Canais de Atendimento



Cartão de visita



Boletim Informativo

Como parte das ações de comunicação planejadas, lançamos a primeira edição do Boletim da Ouvidoria do MAPA, Conexão AgroCidadã. Esta primeira edição traz um panorama geral sobre o que é uma Ouvidoria, abordando sua missão, atribuições, formas de contato e responsabilidades.



OUVIDORIA MAPA

CONEXÃO AGROCIDADÃ

BOLETIM INFORMATIVO DA OUVIDORIA DO MAPA, 1ª EDIÇÃO, JULHO DE 2024.

Você conhece a Ouvidoria do MAPA?

A Ouvidoria do MAPA é a ponte entre você e o Ministério da Agricultura e Pecuária. Nosso objetivo é promover um espaço aberto para diálogo, onde suas demandas se transformem em ações concretas para melhorar continuamente os serviços e as políticas públicas.

Manifestações de Ouvidoria: Sua Voz em Ação

Você sabia que pode registrar diversos tipos de manifestações junto à Ouvidoria? Seja para elogiar, sugerir, denunciar, reclamar, solicitar ou propor a simplificação de um serviço, sua participação é fundamental.

Plataforma Fala.BR: Segurança ao Diálogo

O Fala.BR é a plataforma integrada do Governo Federal para registro de manifestações de ouvidoria e acesso à informação. Uma ferramenta desenvolvida pela Controladoria-Geral da União – CGU, com todos os requisitos de segurança necessários para a proteção do usuário.

Quem Pode utilizar a Ouvidoria?

Todos! Cidadãos, servidores, produtores rurais, empresários do setor agropecuario e demais usuários.

É Necessário me Identificar?

Para registrar uma manifestação, é possível optar pelo anonimato. Porém, a identificação pode facilitar o acompanhamento e a resolução de sua demanda.



CONEXÃO AGROCIDADÃ

OUVIDORIA MAPA

BOLETIM INFORMATIVO DA OUVIDORIA DO MAPA, II Edição, Setembro 2024

OUVIDORIA INTERNA: UM CANAL DEDICADO PARA SERVIDORES(AS) E COLABORADORES(AS) E DIRIGENTES

A Controladoria-Geral da União (CGU) disponibilizou uma nova funcionalidade na Plataforma Fala.BR: a **"Ouvidoria Interna"**. Este canal foi criado especificamente para agentes públicos da Administração Pública Federal, como servidores(as), colaboradores(as) e dirigentes, oferecendo um meio seguro e direto para o registro de manifestações. Agora, é possível reportar situações como assédio moral, assédio sexual, e discriminação através de formulários customizados, garantindo que as informações sejam precisas e possam ser analisadas de forma eficaz.



Para acessar, basta visitar o endereço eletrônico falabr.cgu.gov.br e selecionar a seção **"Ouvidoria Interna"**. Em caso de dúvidas ou necessidade de suporte, entre em contato com a Ouvidoria do MAPA pelo e-mail ouvidoria@agro.gov.br ou pelo telefone (61) 3218-2089.

SISTEMA DE OUVIDORIAS FALA.BR

Scaneie o QR Code e faça sua denúncia, reclamação, elogio, solicitação ou sugestão



Painel da Ouvidoria

Em 2024, a Ouvidoria do MAPA, com o apoio da Subsecretaria de Informação e Tecnologia, migrou seus painéis interno e externo do Microsoft Power Business intelligence para o Qlik Sense. Essa mudança visou aprimorar a transparência e a gestão das manifestações, oferecendo uma visualização mais clara e detalhada dos dados, que permitirá uma análise mais eficiente das demandas registradas, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados.



Portal da Ouvidoria

Em 2024, o portal da Ouvidoria do MAPA foi atualizado deixando as informações mais claras e objetivas para acesso interno e externo ao MAPA.



Plano de Ação 2025

O Plano de Ações para 2025 reafirma o compromisso da Ouvidoria do MAPA com a excelência no atendimento, a transparência e a melhoria contínua dos serviços, atuando como elo entre o Ministério e a sociedade. Com base na experiência de 2024 e foco no futuro, o Plano detalha iniciativas organizadas em eixos temáticos para otimizar a gestão das manifestações, fortalecer a equipe, aprimorar a comunicação com os cidadãos e ampliar a transparência.

As ações propostas buscam impactar positivamente a atuação da Ouvidoria e, por consequência, a qualidade do serviço público. Os eixos temáticos são:

- **Capacitação e Desenvolvimento:** aprimoramento das competências dos colaboradores da rede Fala.BR e das Unidades de Apuração, visando um atendimento mais qualificado.
- **Gestão e Articulação Institucional:** fortalecimento de parcerias e melhorias nos processos internos e externos, com destaque para a Ouvidoria Itinerante nas SFA's e a criação de uma rede de ouvidorias da Defesa Agropecuária.
- **Comunicação Institucional:** ampliação do alcance e da clareza das informações, com vídeos, cartilhas e a atualização da Carta de Serviços.
- **Normatização e Procedimentos Internos:** atualização de textos padrão, elaboração de POPs, do Regimento Interno e revisão da normativa de ouvidoria no MAPA.
- **Projetos Especiais e Eventos:** iniciativas como a avaliação de ferramentas de chatbot e o lançamento do Prêmio Ouv+ Integridade para incentivar boas práticas.
- **Transparência:** aumento do acesso às informações por meio de manuais do usuário e painéis informativos atualizados.

A execução dessas ações, detalhadas no [Anexo I](#), é um fundamental para que a Ouvidoria do MAPA siga evoluindo como canal qualificado, contribuindo para o fortalecimento da confiança da sociedade no Ministério.



Considerações Finais

O ano de 2024 representou uma nova etapa para a Ouvidoria do MAPA, marcada por um volume expressivo de manifestações que atestam a confiança da sociedade neste canal essencial de comunicação. A análise detalhada dessas demandas consolidou-se como um instrumento fundamental para a orientação das prioridades estratégicas e para o subsídio de decisões na gestão das Unidades do Ministério.

Em 2024, a Ouvidoria demonstrou um aprimoramento significativo na eficiência de suas respostas, alcançando um tempo médio de 10 dias, o que representa uma redução de 7,39 dias em relação ao ano anterior. Destaca-se que 98,4% das manifestações concluídas foram respondidas dentro do prazo regulamentar de 30 dias. Esse desempenho reflete a dedicação da equipe e os ajustes implementados nos fluxos de trabalho.

Os esforços contínuos para aprimorar a comunicação entre a Ouvidoria e as áreas técnicas do MAPA resultaram em maior agilidade no tratamento das manifestações. Consequentemente, observou-se um aumento na taxa de resolutividade, com 82,19% das demandas atendidas integralmente. A atualização do Procedimento Operacional Padrão (POP) e da Planilha de Controle Interno contribuiu para maior clareza e transparência nos processos de atendimento e acompanhamento.

É importante ressaltar o papel da Ouvidoria no fortalecimento das ações de fiscalização do MAPA. As denúncias e comunicações de irregularidades recebidas foram transformadas em operações concretas, impactando positivamente a proteção do consumidor, a integridade do agronegócio e a segurança alimentar no Brasil. As diversas operações deflagradas em 2024 pelos Agentes públicos da defesa agropecuária, como as de combate à falsificação de produtos e ao comércio ilegal, são exemplos tangíveis dessa atuação.

Apesar dos avanços significativos alcançados em 2024, a Ouvidoria do MAPA mantém-se consciente dos desafios que ainda persistem. Reafirmamos nosso compromisso com a melhoria contínua, buscando incessantemente soluções inovadoras que atendam às expectativas da sociedade e contribuam para a construção de um Ministério mais sustentável, eficiente e alinhado às melhores práticas de governança pública.

Ord	Eixo temático	Ação - Ouvidoria 2025	Prazo
1	Capacitação e Desenvolvimento	Capacitação da rede Colaboradores Fala.BR (1º semestre)	Maio
2		Capacitação das Unidades de Apuração no tratamento de Denúncias no Fala.BR	Setembro
3		Capacitação da rede Colaboradores Fala.BR (2º semestre)	Outubro
4		Elaboração do Plano de Capacitação Interno	Junho
5	Gestão e Articulação Institucional	Apresentação do cronograma de visita técnica nas SFA's (Ouvidoria Itinerante)	Julho
6		Criação da rede de ouvidorias dos órgãos de Defesa Agropecuária	Dezembro
7		Desenvolvimento da ferramenta de avaliação dos serviços do MAPA	Setembro
8		Elaboração da pesquisa de satisfação interna sobre os serviços contratados pelo MAPA	Novembro
9	Monitoramento e Avaliação	Implementação da Ferramenta de Monitoria e Feedback de equipe	Julho
10	Comunicação Institucional	Criação de vídeos curtos com orientação para o (a) cidadão(ã) sobre como utilizar o Fala.BR	Abril
11		Elaboração da Cartilha e Cards diversos da Ouvidoria	Agosto
12		Criação da aba específica no Portal da Ouvidoria na página do MAPA - Denúncia	Setembro
13		Atualização da Carta de Serviços do MAPA	Dezembro
14		Ação Continuada - Projeto: "O MAPA QUER TE OUVIR", por meio da divulgação do cartão nas unidades administrativas.	Dezembro
15	Normatização e Procedimentos Internos	Atualização dos textos padrões para tratamento das manifestações em linguagem simples e de acordo com normativos vigentes	Fevereiro
16		Elaboração dos Procedimentos Operacionais Padrões (POP) internos	Maio
17		Elaboração do Regimento Interno da Ouvidoria	Agosto
18		Atualização da normativa que regulamenta as Atividades de Ouvidoria no MAPA	Agosto
19		Atualização dos Assuntos e Subassuntos no Fala.BR	Setembro
20		Elaboração do Manual de uso do SEI interno na Ouvidoria	Setembro
21	Projetos Especiais e Eventos	Avaliação da ferramenta de “chatbot” para melhoria no atendimento da Ouvidoria	Junho
22		Lançamento do Prêmio Ouv+ Integridade	Março
23	Transparência	Elaboração do Manual do Usuário, voltado para o (a) cidadão (ã), para disponibilização em transparência ativa	Outubro
24		Elaboração do Painel Externo da Ouvidoria	Dezembro
25		Implementação do Painel Interno da Ouvidoria	Março
26		Publicação do PDA 2025-2027	Junho
27	Relatórios e Publicações	Publicação do Relatório de Gestão 2024	Março



OUVIDORIA MAPA

MINISTÉRIO DA
AGRICULTURA
E PECUÁRIA

